



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTION PÚBLICA**

**Influencia de la Comunicación Digital en el Área de Tramite Documentario  
de una Institución de Salud Pública en Lima, 2022.**

**AUTORA:**

Mendoza Huamani, Noemi Gladys (orcid.org/0000-0002-4388-2037)

**ASESOR:**

Mg. Beraun Beraun, Emil Renato orcid.org/0000-0003-1497-6613)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LINEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

## Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis queridos padres, mis hermanos, como testimonio de reconocimiento por su apoyo permanente, y a mi querido hijo Mateo, quien me demostró valor y fortaleza en los momentos difíciles para seguir adelante, aun cuando la situación se tornaba crítica.

Noemí.

## Agradecimiento

Agradezco a la Universidad César Vallejo por brindarme la oportunidad de realizar este trabajo de investigación y lograr el sueño esperado de optar el grado de maestra en Gestión Pública.

Mi agradecimiento y reconocimiento a mis colegas, quienes me alentaron en todo momento a terminar esta tesis compartiendo sus experiencias y conocimientos en el campo de la Gestión Pública.

A todos los colaboradores de la Diris Lima Centro por haber contribuido con la información solicitada para la elaboración del trabajo de investigación y a los expertos, quienes han aprobado los instrumentos, por sus recomendaciones para mejorar el presente trabajo.

La autora.

## Índice de contenido

Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Índice de contenido	iii
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. Introducción	1
II. Marco Teórico	8
III. Metodología	22
3.1. Tipo y diseño de investigación	22
3.2. Variables y operacionalización	23
3.3. Población, muestra y muestreo	26
3.3.1. Población	26
3.3.2. Muestra	26
3.3.3. Muestreo	26
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.5. Procedimientos	27

3.6. Rigor científico	28
3.7. Método de análisis de información	28
3.8. Aspectos éticos	28
IV. Resultados	30
4.1 Análisis descriptivo	30
4.2 Análisis inferencial	34
V. Discusión	40
VI. Conclusiones	44
VII. Recomendaciones	46
Referencia Bibliográficas	48
Anexos	52

## Índice de tablas

Tabla 1. <i>Frecuencia de la variable: Comunicación digital</i>	30
Tabla 2. <i>Frecuencia de la dimensión: Redes sociales</i>	30
Tabla 3. <i>Frecuencia de la dimensión: Comunicación interna</i>	31
Tabla 4. <i>Frecuencia de la variable: Trámite documentario</i>	31
Tabla 5. <i>Frecuencia de la dimensión: Cantidad de trabajo desempeñado</i>	32
Tabla 6. <i>Frecuencia de la dimensión: Capacidad de innovar</i>	32
Tabla 7. <i>Frecuencia de la dimensión: Resolución de problemas</i>	33
Tabla 8. <i>Frecuencia de la dimensión: Conocimiento del puesto</i>	33
Tabla 9. <i>Frecuencia de la dimensión: Cooperación con los compañeros</i>	34
Tabla 10. <i>Prueba de correlación para la hipótesis general</i>	35
Tabla 11. <i>Prueba de correlación para la hipótesis específica 1</i>	35
Tabla 12. <i>Prueba de correlación para la hipótesis específica 2</i>	36
Tabla 13. <i>Prueba de correlación para la hipótesis específica 3</i>	37
Tabla 14. <i>Prueba de correlación para la hipótesis específica 4</i>	38
Tabla 15. <i>Prueba de correlación para la hipótesis específica 5</i>	38

## Resumen

El objetivo de la presente investigación fue determinar la influencia de la comunicación digital en el trámite documentario de la Diris Lima Centro, 2022. El tipo de investigación fue básica, el diseño no experimental, correlacional y transversal. La muestra la conformaron los 60 trabajadores de la oficina de trámite documentario de la institución, a quienes se les aplicó el cuestionario de encuesta "trámite documentario y su proceso de comunicación digital". Frente a los resultados de la muestra se incluyeron instrumentos estadísticos para contar con la validez y confiabilidad requerida. Los hallazgos indican que existe una influencia inversa y significativa entre la comunicación digital vial y la oficina de trámite documentario de la Diris Lima Centro, 2022; donde el coeficiente de correlación Pearson tiene un valor de 0.643. Del mismo modo, la eficiencia del trámite documentario de la organización se mantiene con mayor índice en niveles moderado y eficiente con un 36.7%.

Se concluyó que la comunicación digital influye positivamente en el trámite documentario de la Diris Lima Centro, 2022. Quedó demostrado que el correcto uso de la comunicación digital es un factor cardinal e imprescindible para el correcto desempeño de la oficina mencionada.

**Palabras clave:** comunicación digital, trámite documentario, redes sociales, comunicación interna, encuesta.

## Abstract

The objective of this research was to determine the influence of digital communication in the documentary process of Diris Lima Centro, 2022. The type of research was basic, non-experimental, correlational and cross-sectional design. The sample was made up of 60 workers from the institution's document processing office, to whom the survey questionnaire "documentary processing and its digital communication process" was applied. Against the results of the sample, statistical instruments were included to have the required validity and reliability. The findings indicate that there is an inverse and significant influence between road digital communication and the Diris Lima Centro document processing office, 2022; where the Pearson correlation coefficient has a value of 0.643. In the same way, the efficiency of the documentary process of the organization is maintained with a higher index in moderate and efficient levels with 36.7%.

It was concluded that digital communication positively influences the documentary process of the Diris Lima Centro, 2022. It was demonstrated that the correct use of digital communication is a cardinal and essential factor for the correct performance of the aforementioned office.

**Keywords:** digital communication, documentary process, social networks, internal communication, survey.



## I. Introducción

Hoy todos vivimos en una realidad cambiante donde las modificaciones tecnológicas han incrementado las competencias al ofrecernos múltiples aparatos para expresarnos, darnos a conocer, negociar y otros. Esta evolución de cambios ha definido cada fase de las personas. Lo mencionado queda evidenciado cuando revisamos históricamente como progresó la comunicación y es que el avance tecnológico se convierte en la marca más reveladora de toda la humanidad. Por ejemplo, empezamos ejecutando pequeñas cacofonías, pero poco a poco fuimos perfeccionando la comunicación hasta aumentar cientos de lenguas e idiomas, cada uno de ellos con sus características propias.

Con el transcurrir del tiempo, esta acción de difundir una información se inició a utilizar con diferentes propósitos: política, negocios, entretenimiento, persuasión, información, etc.; a la par, aparecieron diferentes teorías de las comunicaciones, los cuales son modelos para hacer llegar la investigación de la forma más segura. Actualmente, esta manera de comunicarse se ha visto influenciado a través de las tecnologías de la información y la comunicación, modernizando que nuestro mensaje se adecue a la era digital, o lo que diría Manuel Castells, la Sociedad Red, que ha traspasado el ámbito amical o familiar para presentarse como un actor principal en las comunicaciones laborales.

Realidad problemática:

Creemos que renovar y efectuar correctos métodos y sistemas de comunicación digital coadyuvará a la modernización de la institución y a lograr la eficiencia y eficacia en el desempeño laboral. Esta época está cimentada en la apertura de la información, en la innovación del equipo de transferencia de “uno a muchos”; a, “muchos a muchos”. Debido a ello, las organizaciones en general necesitan de acciones estratégicas, una conexión digital que según Celaya (2013) (p. 39) “son técnicas e instrumentos usados para envío de mensajes a

través de medios digitales”. Santana et. al (2011) (p. 79) indica “la comunicación digital es parte de la comunicación social, pero conducente a las personas que promueven e intercambian mensajes a través de la red derribando muros físicos haciendo la comunicación parte de la globalización”.

Este tipo de comunicación, la digital, esta entrelazada con las redes sociales, siendo Facebook y Twitter quienes tienen más presencia y son las más utilizadas en nuestro país. Según los últimos trabajos que marcan las tendencias e identifican el uso de redes sociales, es Facebook la red que lidera, pero viene decreciendo, en segundo lugar, está Instagram con una notoria y evidente alza y luego aparece Twitter. Hoy, los medios mencionados, se han transformado en una pieza fundamental no solamente de comunicación entre amistades, familiares y otras personas, asimismo en un trascendental medio comunicacional, que aún no asume su papel protagónico dentro del Estado peruano.

Y es que según Levitsky, señala que el Estado peruano se ve limitado porque no desempeña un papel fundamental ni efectivo, por el cual debería efectuar políticas de mejora que beneficien el desarrollo económico que se ha alcanzado, siendo preciso que se produzcan modificaciones e implementar nuevos modelos de Gestión Pública. Para conseguir el cambio ansiado, se ha comenzado dando pequeños pasos optimizando lo existente. Estas modificaciones progresivas se han designado como Modernización de la Gestión Pública, establecido en los procedimientos con la concepción de reformar para crecer.

Sin embargo, el uso de la comunicación digital, trae consigo inseguridad y temeridad en los actores incluidos. Hablamos de funcionarios y servidores habituados al método antiguo, resignado y estático y que han puesto obstrucción a la ejecución. Este problema que es recurrente en muchas instituciones públicas, afecta la ejecución laboral del personal, los cuales se presentan como servidores públicos no identificados con su entidad y sin beneficio de capacitarse

profesionalmente para adaptarse a nuevas competencias y conocimientos.

La importancia y posicionamiento de la comunicación digital parecen ratificar parte del pensamiento del Movimiento Futurista Italiano (1915), que lideraba Filippo Tommaso Marinetti, y se dedicaba a exaltar la prontitud, la habilidad y el dominio de la máquina, propios de los avances tecnológicos que hoy se asumen como un elemento de voluntad transformadora ilimitada. Pero, frente a lo mencionado también es fundamental traer a colación el hecho que la tecnología por sí sola no puede señalar el sentido del progreso social, porque pocos entienden que, a pesar de tantos avances en todas las áreas, la vida en todo el mundo sin ninguna distinción resulta cada día más amenazada. La información digital, qué con la llegada de Internet, apenas comienza a comprender sus trascendencias y efectos, representa una gran revolución comunicacional en la manera en que los seres humanos generan, preservan, transforman y divulgan conocimiento. En efecto, si la primera gran revolución empezó con la invención de la escritura y luego se presenta la segunda, con la presencia de la imprenta; quizá la tercera sea fruto de las TIC.

Finalmente, indicar que el presente trabajo buscará detallar las condiciones concernientes a la utilización de nuevas estrategias en comunicación relacionadas a la comunicación digital y su impacto en el desempeño laboral de la oficina de trámite documentario de una institución del Estado, con el firme interés de optimizar el trabajo de sus colaboradores y las consecuencias que se deriven de la misma.

Formulación del problema:

Problema general

¿Cómo influye la comunicación digital en el área de trámite documentario en la Diris Lima Centro, 2022?

Problemas específicos

¿Cómo influye la comunicación digital en la cantidad de trabajo desempeñado

por el área de trámite documentario en la Diris Lima Centro, 2022?

¿Cómo influye la comunicación digital en la capacidad de innovar del área de trámite documentario en la Diris Lima Centro, 2022?

¿Cómo influye la comunicación digital en la resolución de problemas en el área de trámite documentario en la Diris Lima Centro, 2022?

¿Cómo influye la comunicación digital en el conocimiento del puesto en el área de trámite documentario en la Diris Lima Centro, 2022?

¿Cómo influye la comunicación digital en la cooperación con los compañeros en el área de trámite documentario en la Diris Lima Centro, 2022?

Objetivos:

Objetivo general.

Analizar la influencia que existe entre la comunicación digital y el trámite documentario en la Diris Lima Centro, 2022.

Objetivos específicos.

Analizar la influencia que existe entre la comunicación digital y la cantidad de trabajo desempeñado por el área de trámite documentario en la Diris Lima Centro, 2022.

Analizar la influencia que existe entre la comunicación digital y la capacidad de innovar del área de trámite documentario en la Diris Lima Centro, 2022.

Analizar la influencia que existe entre la comunicación digital y la resolución de problemas en el área de trámite documentario en la Diris Lima Centro, 2022.

Analizar la influencia que existe entre la comunicación digital y el conocimiento

del puesto en el área de trámite documentario en la Diris Lima Centro, 2022.

Analizar la influencia que existe entre la comunicación digital y la cooperación con los compañeros en el área de trámite documentario en la Diris Lima Centro, 2022.

Hipótesis:

Hipótesis general.

Existe influencia significativa entre la comunicación digital y el trámite documentario en la Diris Lima Centro, 2022.

Hipótesis específicas.

Existe influencia significativa entre la comunicación digital y la cantidad de trabajo desempeñado por el área de trámite documentario en la Diris Lima Centro, 2022.

Existe influencia significativa entre la comunicación y la capacidad de innovar del área de trámite documentario en la Diris Lima Centro, 2022.

Existe influencia significativa entre la comunicación digital y la resolución de problemas en el área de trámite documentario en la Diris Lima Centro, 2022

Existe influencia significativa entre la comunicación digital y el conocimiento del puesto en el área de trámite documentario en la Diris Lima Centro, 2022

Existe influencia significativa entre la comunicación digital y la cooperación con los compañeros en el área de trámite documentario en la Diris Lima Centro, 2022.

Justificación:

El presente trabajo, servirá para la realización de otras investigaciones y presentarse como antecedente de estudio mientras que los instrumentos a

utilizarse serán determinantes para conseguir importantes conclusiones y recomendaciones respectivas al tema de la investigación.

En ese sentido, creemos pertinente desarrollar esta investigación porque permitirá que la institución involucrada tenga a la mano información relevante en un campo concreto de su organigrama funcional. Asimismo, tomando en cuenta la importancia de la comunicación digital, y el avance que a diario se presenta en este campo, servirá como antecedente para que en el futuro se desarrollen investigaciones más complejas y más grandes. También la investigación servirá para que se pueda aplicar lo descubierto como solución a los posibles problemas existentes en la institución importante para la sociedad.

Por otro lado, la relevancia del trabajo es que a partir de lo que se ha descubierto se podrá elaborar un método o manual de atención y funciones permitiendo a la institución elaborar un nuevo sistema de atención para enfrentarse a una determinada problemática, pero a menor costo, mejorando la eficiencia o reduciendo el consumo de recursos logísticos y humanos, pero sobre todo mejorando la calidad en la atención que ofrecen a sus usuarios.

#### Justificación teórica.

El origen de este trabajo tiene una teoría de la justificación en el hecho que nos permitirá reconocer o no, la importancia de la comunicación digital en el trámite documentario, en este caso en la Diris Lima Centro. Saber si este tipo de comunicación tan necesaria y presente actualmente, podrá obrar positivamente a favor de los colaboradores de la institución, lo cual redundará en brindar una mejor atención y servicios a los usuarios del centro de salud mencionado. Además de mejorar los canales de relación y atención entre el público interno.

En ese sentido, el presente trabajo se podrá utilizar para la alineación de directores, jefes, personal administrativo y otros, ordenándolos hacia mejoras en las distintas competencias que contribuyan en las técnicas de gestión administrativa, médica solicitadas y oportunas, siempre conformes con la gestión

y la posición de la organización.

#### Justificación social.

La justificación social de la presente investigación está basada en el aporte a la sociedad que ofrece, en este caso la posibilidad de ser utilizada como fuente de solución para que otras instituciones consideren oportuno el uso de la comunicación digital para mejorar los servicios que brinda a la comunidad. En ese sentido, la innovación comunicacional contribuirá de forma responsable a favor de que las instituciones del Estado puedan ofrecer mejores servicios a la comunidad y así optimar la calidad de vida de la población.

#### Justificación metodológica.

A partir de este enfoque trataremos de demostrar que el correcto uso de la comunicación digital es muy importante dentro de una organización y que la realización y elaboración de las consecuencias logradas en el estudio actual, tomarán una trascendencia particularidad para diseñar tácticas que perfeccionen la atención que actualmente brinda la oficina de trámite documentario de la Diris Lima Centro.

## I. Marco Teórico

### Antecedentes Internacionales

En este nivel vinculado con nuestra investigación citamos a Rodríguez et.al (2019), quienes en su trabajo de investigación Los Servicios Públicos Online Como Mecanismo para la Interacción de la Administración con el Ciudadano, consideran que en las últimas décadas las instituciones públicas vienen soportando una significativa etapa de cambios y reformas y que estar cerca a los habitantes es uno de los objetivos primordiales de estas transformaciones. Los procesos de la información y la comunicación aprueban tener distintas opciones para acrecentar la participación de la ciudadanía y mejorar en eficacia y eficiencia los servicios que ofrece. La metodología utilizada buscó evaluar en qué régimen las administraciones públicas están operando las nuevas tecnologías comunicacionales como herramienta para su reforma. Posteriormente, ostenta un ejemplo de los más importantes municipios españoles, con el objetivo de prestar atención a la situación de este mecanismo en la administración española.

Ultiman que en el área en el que se conciernen las instituciones del Estado, en específico las administraciones locales, se hace ineludible que éstas acojan mecanismos que favorezcan la limpieza, la eficacia y una mayor cercanía a los vecinos. Las administraciones deberían arriesgar por las TIC como medio para progresar en esta línea. En concreto, los fallos y bríos de la UE marchan hacia el desarrollo de Internet como vía de comunicación y relación con los ciudadanos. En este argumento, sugieren que se deben de situar los planes y reglas emitidos en España en los últimos años. Por lo tanto, se espera que el uso de Internet en las entidades públicas sea de fácil acceso para el público. Así como muchas e importantes operaciones comerciales con entidades privadas pueden ejecutarse online, los ciudadanos deben el derecho de informarse e interactuar con su administración pública a través de Internet. Esta labor, utilizó una metodología en cuatro fases, que le consintió examinar la madurez de los servicios de los concejos de las magnas ciudades españolas en junio de 2004 y junio de 2009, pudiendo prestar atención como la madurez de los mismos se ha



visto acrecentada, lo cual ha aventajado la apuesta de los cabildos por el progreso de los servicios públicos que ofertan por Internet.

El presente trabajo es relevante para nuestra investigación porque indaga el comportamiento de instituciones del Estado y cómo éstas utilizan la comunicación digital, para mejorar los servicios públicos que ofrecen. En nuestro caso, la relación se manifiesta con el uso de este tipo de comunicación y cómo buscamos la mejora de los servicios que brinda la Diris Lima Centro, específicamente en el área de tramite documentario y la comunicación digital.

Por su parte, Sierra y Silva (2019), en su tesis *Comunicación Digital: Diseño de un plan de comunicación para el Marketing Momba Fitness*, para optar por el grado de magister por la Universidad Autónoma de Bucaramanga, Colombia, realizaron un estudio sobre comunicaciones digitales en pequeñas y medianas empresas de la región central de la mencionada ciudad, con foco en Momba Fitness. Para ello, dan definiciones muy importantes: medios digitales, tácticas de medios digitales, posicionamiento, artículo digital, Web 2.0, etc. Realizar entrevistas estructuradas con expertos en estrategia de medios digitales, que permitan al autor desarrollar un estudio FODA y evaluación actual.

El diseño metodológico de esta indagación fue mixto, en vista que tomó en cuenta los enfoques cualitativos y cuantitativos. Esta inventiva permitió una mayor comprensión del escenario de investigación, ya que se integró la implementación de estadísticas y el cálculo de algunos fenómenos típicos de lo cuantitativo, junto con la detección de manera minuciosa de la problemática inquirida y el discernimiento de los conceptos ligados a las particularidades de lo cualitativo.

A través de su indagación, los autores finiquitaron que las instituciones en Bucaramanga vienen desarrollando maniobras encaminadas en la concepción de

espacios de calidad, con recomendaciones espontáneas, que le permitan definir y obtener a los clientes, de forma segura los productos y servicios que la compañía sigue brindando, con lo cual se impide la confusión en los recados y dificultades posteriores de prestigio e imagen.

Otro de los elementos a considerar es que las empresas involucradas en la investigación, tratan de optimizar los recursos de comunicación digital para poder transmitir u orientar sus estrategias. Determinaron que las páginas web, así como las redes sociales son las vías con mayor manipulación por las instituciones para publicitar las mercancías, bienes, servicios y marca. No obstante, es significativo utilizar un idioma personificado y no muy general, en ese sentido se sugiere crear una bitácora de glosario para facilitar la comunicación.

La exploración realizada reconoció también cuáles son las redes sociales usadas con mayor frecuencia por los individuos de la zona: 38% de los 217 individuos entrevistados manifestó que el WhatsApp es la red social más utilizada, seguido de Instagram con 29%, luego Facebook con 19%, YouTube con 9% y finalmente Twitter 5%. Igualmente, los entrevistados aseveraron que optan por encontrar novedades cuando se exponen en forma de imágenes y videos porque evitan solo los textos y audios. Sierra et.al (2019).

El aporte del presente estudio a favor de nuestra investigación está delimitado porque dentro de sus conclusiones determinan que las organizaciones presentes en la unidad de análisis vienen diseñando nuevas estrategias digitales encauzadas en la elaboración de contenidos de eficacia con mensajes espontáneos, que definan y consigan expresar de modo seguro los bienes y servicios proporcionados por las empresas. En ese sentido, el uso de la comunicación digital ocupa un lugar muy importante en cualquier tipo de organización a favor de sus usuarios.

Por su parte, en la revista Chasqui, revista latinoamericana de Comunicación, en su edición 128 de junio de 2018 páginas 111, 117 presenta un artículo del investigador ecuatoriano en estrategias de comunicación digital, José Rivera Costales, quien determinó la distribución geográfica, origen de los medios, inmediatez, clase de información, formatos, niveles de actualización, secciones, hipertexto, multiétnico, interacción, redes sociales y herramientas multimedia, presentes en el mercado local para entender los métodos y lógicas de las vías de comunicación digitales de dicho país.

Concluye que en Ecuador existen 133 estaciones de radios, 30 canales de televisión y 57 medios impresos se presentan a través de medios tradicionales o matriciales y 34 vías de comunicación oriundos digitales, 16 diarios digitales, 14 radios y 4 magacín. Siendo las provincias con una gran cantidad de medios digitales: Pichincha, Guayas, Azuay, Chimborazo, Manabí, Loja, Cañar y El Oro. Siendo de mayor importancia en las noticias son: nacional, política, internacional, deportiva, de espectáculos, de opinión, económica y empresarial. Cerca del 70% de los medios presentes en Internet renuevan habitualmente los temas informativos. Los diarios digitales, como los nativos y matriciales digitales, estos satisfacen con el juicio de prontitud y con el mismo discernimiento renuevan las redes sociales con las que cuentan. Las redes sociales más consumidas en los medios digitales del país vecino Ecuador, por orden de jerarquía se mencionan a continuación: Facebook, Twitter, RSS, YouTube, Ustream, Justin TV, Google+.

Es referente el trabajo de Rivera Costales, porque nos presenta cómo los medios de comunicación ecuatorianos han adecuado sus contenidos en la comunicación digital, caso contrario perdería audiencia. Para nosotros, una buena comunicación digital permitirá que el área de tramite documentario de la Diris Lima Centro atienda de una mejor manera a los usuarios de dicha institución, lo cual hará que la relación generada entre usuario/servidor/institución mejore.

También consideramos un párrafo de la Revista Latina de Comunicación Social, cuyo autor es Bacallao (2013), donde se destaca que independientemente del uso que se dé a las redes sociales, pueden ser una práctica herramienta de comunicación digital, pero al mismo tiempo también tienden a ser más negativas que positivas. El texto de Bacallao, se basa en dos diarios El Periódico y El Heraldó, en donde comparó la manera cómo difundieron una misma información, pero con diferentes conclusiones. En un caso, se dio una visión positiva de la noticia, mientras que en otra lo compartido era dañino. Lo resaltante es que mostró como el público elegía la noticia dañina y concluye sobre el mal uso que se da a las redes sociales. Por su parte, De la Luz (2019) asevera que en la actualidad existen nuevas tribus de consumidores, lo cual abre un escenario diverso en el mercado, que llama ámbito turístico. Asimismo, reconoce a las empresas que consideran a estos nuevos consumidores como tribus de consumo, porque han mejorado sus ofertas y creado nuevas demandas a este nuevo grupo de consumidores. Muestra que las nuevas tribus de marketing requieren estrategias especializadas y un mejor diseño de estrategias de comunicación.

Palacios, (2018), estableció en su tesis para alcanzar el grado de maestro que el desempeño laboral y la innovación son estrategias de progresión para las Pyme.

Concluyó que las mejoras de las organizaciones, su crecimiento y el uso que le den a la innovación están en directa relación con las ventas, la estabilidad laboral, la población empleada y el nivel de formación académica del personal. Detalló que para estimular la innovación es fundamental la capacidad de su capital humano. El trabajo de Palacios suma a nuestra investigación porque relaciona la variable desempeño laboral con el uso de estrategias de innovación digital y demuestra como la correcta utilización de esta línea comunicacional permite un progreso en las ocupaciones de los colaboradores de las Pyme y como consecuencia directa un impulso en las ventas, y respuestas positivas de sus colaboradores a favor de la organización.

## Antecedentes nacionales

A este nivel, nuestra primera referencia es Cisneros, (2021), quien para lograr el grado de magister en gestión pública, manejó una investigación de tipo aplicada, donde gracias al análisis documental y entrevistas virtuales a siete profesionales del sector tecnológico de la Contraloría General de la República obtuvo como resultado, que los componentes más determinantes de la transformación digital son la Seguridad Digital, la Gestión del cambio, la Infraestructura Tecnológica, los Servicios Digitales, e la Interoperabilidad.

Además, también decidió que el tema de la seguridad digital se encuentra en un nivel inmaduro, especialmente por inexperiencia del personal y la focalización de otros factores mencionados, la implementación adecuada tendrá un efecto positivo sobre la gestión de la transformación digital de los organismos de control. Dependiendo del tipo de datos y análisis utilizados, se trata de una investigación cualitativa.

Consideramos importante tomar en cuenta a Cisneros, porque su trabajo se basa en la motivación de quienes están involucrados en su investigación. En este caso, los trabajadores de la CGR, mientras que en nuestro caso serán los empleados de la oficina de tramite documentario de la Diris Lima Centro. Esta relación nos permitirá analizar la actuación de los colaboradores de nuestra unidad de análisis frente al uso de la comunicación digital.

Castellanos, (2020), tuvo como propósito de su estudio, “Estrategias de comunicación digital y su influencia en el nivel de consumo de la comunidad Geek, en Lima Metropolitana 2020”, determinar cómo las estrategias de medios digitales afectan el consumo. Bajo un enfoque cuantitativo abordó tanto a clientes como a administradores de la comunidad. Concluyó que la comunicación digital tiene un gran impacto en los niveles de consumo.

El autor basó su trabajo en el plano explicativo y no experimental; Él explica, mientras busca respuestas en un entorno físico o social, cómo las estrategias de medios digitales afectan el consumo de la comunidad Geek. Sigue un diseño no probabilístico porque las variables con las que funciona no han

cambiado. Entre sus conclusiones se encuentra que las estrategias de medios digitales han impactado significativamente en la clase social de la comunidad Geek de la capital, Lima.

Castro, (2020), en su tesis de maestría “Propuesta de Plan de Medios Digitales para el Fan page de la Ciudad de Nuevo Chimbote, 2019”, planteó una propuesta de medios digitales para su uso en el mencionado fan page del gobierno local. Gracias a su investigación, fue capaz de analizar, recopilar información y llegar a una propuesta que finalmente beneficia a la sociedad. Responde al problema de investigación a través de entrevistas, cuestionarios y grupos focales para obtener toda la información necesaria para desarrollar un plan de medios digitales, el cual tiene como unidades de procesamiento, las características digitales de la referida página digital.

Determinó que la fan page de la municipalidad seguía un plan de comunicación, pero que la actual gestión utilizaba un método intuitivo para el uso de la plataforma siendo solamente una fan page de carácter informativa y de promoción, con notorias faltas por la carencia de una estrategia de comunicación digital. La investigación fue cualitativa, bajo un diseño de triangulación concurrente, porque se utilizaron diferentes fuentes para el mismo estudio. Es decir, consideró diferentes estrategias de muestreo para la recopilación de datos. En cuanto al tipo de estudio, se siguió un diseño explicativo acorde con el caso de estudio, que profundiza en un fenómeno en su contexto, utilizando diferentes opiniones y versiones de los agentes.

Concluye que la Municipalidad de Nuevo Chimbote debe contar con un plan de comunicación digital en su fan page para crear una comunicación más efectiva con sus usuarios. Esta estrategia debería incluir una correcta interacción con su público objetivo gracias al uso de memes, infografías, contenido viral, crónicas, reportajes, encuestas. Para la Subgerencia de Recursos Humanos, esboza establecer un plan estratégico que favorezca la comunicación interna y así por ende ofrecer mejores atenciones y servicios a sus usuarios.

Esta investigación es relevante para nuestra tesis, porque se relaciona

con la posibilidad de implementar una oficina online en una institución del Estado, y determina la importancia del uso de las TICs para mejorar la atención en una institución del Estado. En tal sentido, como nuestra unidad de análisis se da dentro de una institución pública vimos por conveniente hacerla parte de nuestro trabajo.

Cárdenas, (2016), optó por una maestría en Gestión de Sistemas de Información gracias al proyecto "Sistema de Gestión de Documentos Digitales, Reduciendo Tiempos y Costos en el Proceso de Despliegue de Gestión de Sistemas de Información", con el fin de reducir tiempos y costos, tarifas de depósito y proceso de distribución en la Universidad de San Pedro. Desarrollo la implementación de un sistema de gestión de documentos digitales que permite a los usuarios institucionales acceder y gestionar información sobre la transmisión de datos e información de manera ordenada y oportuna. A nivel metodológico, la investigación se define como descriptiva e ilustrativa dentro de una evaluación pre experimental basada en encuestas a personas que utilizan áreas claves de gestión documental para tomar decisiones informadas.

Destaca entre los resultados, que el 98.7% de los usuarios piensa que el sistema es bueno para sus trabajos, mientras que solo el 8.3% lo considera regular. Con respecto a la valoración que dan los usuarios a los indicadores de funcionamiento, el 75% lo considera como excelente, el 16.7% es muy bueno, y el 8% solo regular. Ninguno afirma que tiene mal funcionamiento. Sus conclusiones más importantes: identificó que es necesario reducir el plazo y coste de entrega de documentos en la Universidad San Pedro. Identificó los procesos y procedimientos de gestión de documentos en el centro de estudios, lo que facilitará la ejecución en un enfoque de operación.

El trabajo de Cárdenas es relevante para nuestra investigación, porque se relaciona directamente con la variable dependiente tramite documentario y nos permite reconocer la necesidad de implementar diversas acciones a favor de ofrecer un mejor servicio de los usuarios del área de tramite documentario de la

Diris Lima Centro. Consideramos que la influencia de la comunicación digital permitirá desarrollar las estrategias necesarias que mejore la atención y servicios que ofrece la institución de salud a sus usuarios.

#### Teorías a utilizar

Entre las teorías que nos ayudarán a desarrollar el presente trabajo, destacamos la Teoría de las Innovaciones por Schumpeter (2004), quien demuestra que las invenciones y las innovaciones son una parte superior del crecimiento económico y confirma que las mejores y más efectivas personas para implementar este cambio son los empresarios. La innovación se ha convertido en un factor clave para el crecimiento de las empresas y el crecimiento económico de las naciones, y quienes más invierten en este sector obtienen la mayor riqueza. En ese sentido, relacionar la innovación que representa la comunicación digital dentro de los servicios que brinda una institución pública con la posibilidad de brindar mejores atenciones y servicios es relevante para nuestra investigación.

Asimismo, tomamos en cuenta la Teoría de Herzberg, (1923), quien propuso la teoría de dos factores, según la cual siempre se presentan la satisfacción y la insatisfacción, y donde demuestra que cuando hay factores de higiene óptimos se evita la insatisfacción del personal. Caso contrario, cuando los factores higiénicos son imperfectos desencadenan en insatisfacción. Toma en cuenta como factores higiénicos en un espacio laboral cercano, las condiciones de trabajo, el trato de los superiores e incluso el salario.

Por último, tenemos presente la Teoría de la Equidad de John Stacy Adams (1963), la cual se enfoca en el papel de la equidad en la motivación. En este estudio, se determina que los trabajadores se dan cuenta que lo que aportan a sus empleos y lo que obtienen de ellos en relación con los de otros trabajadores no son importantes.



Frente a lo planteado, creemos que la teoría que mejor se adecua a nuestro trabajo de investigación es la de Stacy Adams, porque consideramos fundamental el rol que cumple la motivación horizontal para que todos los colaboradores desarrollen sus mejores competencias a favor de la organización. La teoría de la Equidad nos ayudará a relacionar ambas variables y a explicar por qué algunas condiciones laborales, entre ellas el pago o remuneración por sí solo no determina la motivación. También explica por qué un ascenso o un aumento de sueldo para una persona pueden tener un efecto desmotivador en otras. Se relaciona con nuestro trabajo, porque creemos que cuando las personas sienten un trato justo o preferencial, es más probable que se sientan motivadas; cuando se sienten tratados injustamente, es muy fácil llegar a tener sentimientos de desestimación y desmotivación, lo cual está directamente relacionado con el desempeño laboral de los colaboradores del área de trámite documentario de la Diris Centro.

En este caso, la relación de los indicadores redes sociales y comunicación interna de la variable la comunicación digital y sus dimensiones como son wasap, Facebook, Instagram, twitter, TikTok, YouTube, en el caso de redes sociales, e intranet y email, para la comunicación interna, con la variable trámite documentario y sus respectivos indicadores y dimensiones: Cantidad de trabajo desempeñado (productividad, desempeño, autoevaluación), Capacidad de innovar (creatividad), Nivel del trabajo (calidad, empatía y liderazgo), Resolución de problemas (comprensión, competitividad), Conocimiento del puesto (experiencia), Cooperación con los compañeros (trabajo en equipo), nos permitirá conocer a profundidad la relación presente entre las variables de estudio y responder a nuestros problemas e hipótesis de investigación.

## Comunicación digital

Para Scolari, (2008), la comunicación digital se encuentra presente en los contornos comunicacionales, porque se trata de un progreso de transformación y distribución el cual se realiza gracias al uso de las tecnologías digitales, accediendo el aumento de un soporte analógico en lo digital, sin eliminar lo que se reconoce como los medios editados. Además, asocia la comunicación digital con la creación de novedosas maneras de comunicación y de interrelacionarse social.

Para Epitech, la comunicación digital es la entrega de los datos o información a través de señales digitales mediante un canal punto a punto. Se trata de la información por medio de transformaciones digitales la cual es la habilidad de comunicación en donde la información, opiniones o los datos se sistematizan digitalmente. Todos los individuos, instituciones, empresas y organizaciones nuevas acatan este método para informarse. En este caso, el origen de información suele proceder de la tecla de una computadora o equipo móvil y circula o se transmite en forma digital.

Medina, (2016), asegura que la comunicación digital se ha convertido de gran importancia en nuestras rutinas diarias y contantemente está en apogeo. Afirma que en la actualidad todo circula en torno a la comunicación digital, comenzando con la publicidad e incluso los más sofisticados aparatos del nuevo marketing y las vías digitales que se utilizan para que las empresas dispongan la plática comercial con sus usuarios.

Otros entendidos, como Rafaeli y Sudweeks, (1998), proponen que la comunicación digital tiene sentido, si se avala la viabilidad de los mensajes en el período. Por otra parte, Durlak (1987) y Heeter (1989) le otorgan al dominio y operación de los equipos tecnológicos la obligación inmediata para realizar métodos comunicativos multidireccionales y/o bidireccionales con muchos éxitos.

En lo concerniente a este trabajo, la definición de comunicación digital no solo asume su trascendencia, sino que registra el contenido cultural y social en la cual se desenvuelve.

#### Trámite documentario

Con respecto a la variable trámite documentario, la aceptación, pro y reproducción y despacho de documentos, es una actividad que debe realizarse diariamente. Por esta razón, el manejo adecuado de estos documentos es de suma importancia y requiere esfuerzos para mejorarlos, evitando el desperdicio de recursos, para que los requerimientos de tiempo puedan ser atendidos en forma rápida y oportuna. La gestión adecuada de documentos reduce el tiempo de revisión y acelera los tiempos de entrega para que los usuarios puedan obtener soporte oportuno. Tapia, (2016).

En este sentido, es importante resaltar lo señalado en la norma ISO 41 15489-1:2001, que establece que la gestión documental es un espacio de gestión encargado de un control eficaz y sistemático. Además de encargarse de la creación, recepción, mantenimiento, uso y eliminación, incluidos los procedimientos para recopilar y almacenar pruebas e información sobre diversas actividades y transacciones en forma de documentos. (ISO15489-1.2001).

Para Rodríguez, (2013), los registros documentarios que guarda una institución es clave para preservar aspectos fundamentales de su historia. En ese sentido, para saber determinar cuánto tiempo deben retenerse estos registros, es necesario reconocer la capacidad de reutilización que puedan tener estos documentos. Muchos documentos se conservan como guía de actividades, servicios y arbitrajes. Otros registraron lo sucedido. Por lo tanto, la gestión de documentos se ocupa principalmente de la gestión de la evidencia sobre las actividades de una organización, así como de mitigar los riesgos que pueda plantear.

Para Fuentes, (2017) las TICs, pasaron rápidamente de ser un cambio, a

una verdadera revolución. El ordenador y la posibilidad que nos ofrece para efectuar transferencias de todo tipo, sin importar el lugar donde se halle el receptor, el envío de comunicación mediante el uso de las redes sociales y la masificación del uso de Internet, nos ubica en un escenario completamente diferente al que teníamos en mente. Por otra parte, el contexto presentado no sólo afecta a la manera de llevar adelante nuestras actividades, sino que también nos atañe a nuestra filosofía de actuación, a la manera de entender nuestro lugar dentro de la sociedad.

Queda claro entonces, que los más importantes descubrimientos de este siglo, han permitido que cualquier de nosotros pueda comunicarse con alguien presente en cualquier del mundo en segundos y sobretodo de manera eficiente. No obstante, estas nuevas tecnologías no son usadas en países como el nuestro, en donde la falta de innovación tecnológica, hace que los usuarios sean más tolerantes porque están acostumbrados a desperdiciar el tiempo realizando papeleos en forma mecánica, perdiendo importantes recursos y tiempo en retrasos innecesarios. Creemos que lo que debe tramitarse es el uso computarizado para todos los espacios de atención de trámites documentarios, en todo organismo del Estado, porque suprimiría cualquier tipo de barrera de distancia que hoy todavía existe. Igualmente, permitiría descubrir donde se encuentra acumulado y el porqué de la demora de la documentación en una organización con la finalidad de acelerar su funcionamiento. Asimismo, ayudaría a que la comunicación sea instantánea por medio de servicios web. A raíz de lo mencionado, las organizaciones pondrían a disposición de sus usuarios sistemas de información de trámite documentario mucho más determinados y automatizados.

Para nuestra investigación también referenciamos a Escudero, (2011), quien señala el trámite documentario como una actividad muy singular que articula acciones de planeación, organización, ejecución y control que se realizan para concluir y obtener los objetivos trazados como el uso de seres humanos y otros recursos a favor de la organización. También consideramos a Angarita y

Angarita, (2008), quienes la reseñan como una reunión de procedimientos administrativos y técnicos basada en la planificación, gestión y organización de los documentos elaborados y recibidos por las autoridades competentes, desde el origen del documento hasta su finalización, con el fin de facilitar su uso y conservación.

Cruz, (2011), considera que es el conjunto de trabajos y operaciones direccionados para lograr mayor eficacia y rentas en la utilización de documentos por parte de las organizaciones, mientras que Cevallos, (2012), afirma que trámite documentario significa planeación, registro, orientación, distribución, adiestramiento, estructura, desarrollo, entre otras actividades a cargo de la alta dirección, que involucran la formación documental, su mantenimiento, uso, disposición y archivamiento de manera ordenada y apropiada, basada en las políticas y reglamentación de su organización.

Para María, (2013), el trámite documentario es útil porque ayuda a las instituciones en general controlar de manera directa la ubicación física, presente y pasado todos los documentos que recibe, fluyen y generan. Y en base a estos datos, generar mediciones estadísticas que eliminen pasos repetitivos o que no agreguen valor para mejorar todos los flujos de los documentos dentro de la organización.

### III. Metodología

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación.

El trabajo actual tuvo una orientación cuantitativa, debido a que con los datos numéricos y el sistema estadístico de los resultados se comprobó las teorías que respaldaron las variables. Este enfoque es mencionado por Hernández, et.al., (2014) quienes manifiestan que el enfoque cuantitativo utiliza la información obtenida, con el fin de confirmar la hipótesis teniendo en cuenta el empleo de los números y la disciplina estadística que permita delimitar aspectos comportamentales con el fin de comprobar las bases teóricas. Asimismo, la investigación por su alcance fue de tipo aplicada, debido a que estuvo direccionada en aportar nuevas bases para el conocimiento Hernández et al., (2014). Con respecto al método, se basó en el nivel de investigación hipotética deductiva, según la opinión de Hernández y Mendoza (2019, p. 109), la misma parte de una teoría sobre el funcionamiento de las cosas y deriva de ella hipótesis comprobables. Tiene la finalidad de comprender los fenómenos y explicar el origen o las causas que la genera. Según Sampieri, (2010), el proyecto tuvo una investigación explicativa porque se buscaron las causas por las cuales se da la relación entre las variables, además se está explicando las causas y los efectos que esta relación produjo. Asimismo, se empleó un diseño no experimental de corte transversal, en el cual no se alteraron las variables. Según Arias, (2012) este diseño no experimental implica recolectar información directamente en las entidades investigadas o de donde ocurren los hechos, sin intervenir las variables, es decir, se consiguió la información que buscábamos, pero sin modificar los contextos existentes.

Con respecto al método fue hipotético-deductivo de Karl Popper, que apareció como un elemento fundamental para optimizar el conocimiento científico que desarrolla la escuela del Círculo de Viena, formado por Moritz Schlick entre 1922 y 1936. Popper pone de manifiesto la obligatoriedad de conservar la

capacidad crítica frente a cualquier conocimiento teórico. En ese sentido, el método de Popper permite contrastar, utilizando la lógica y la racionalidad crítica, se generan teorías o leyes generales a partir de la ciencia empírica, sin considerarlas enteramente verdaderas.

### 3.2. Variables y operacionalización

Comunicación digital fue la variable independiente, por lo que no fue desintegrada en sus dimensiones ni dividida en indicadores y se usó dentro del cuestionario en su relación con la variable dependiente. La segunda variable, trámite documentario, fue la variable dependiente, la cual fue dividida en cinco dimensiones: Volumen de trabajo realizado, capacidad de innovar, resolver problemas, saber trabajar y colaborar con los compañeros. Estas dimensiones se desintegraron para poder desarrollar el formulario que fue desarrollado por los empleados de la oficina de trámite documentario en la Diris Lima Centro.

# MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE 1: COMUNICACIÓN DIGITAL (INDEPENDIENTE)				
VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	VARIABLES	
			COMUNICACIÓN DIGITAL	
			INDICADORES	DIMENSIONES
COMUNICACIÓN DIGITAL	Para Scolari, (2008), la comunicación digital se encuentra presente en todos los perímetros comunicacionales, porque se trata de un proceso de elaboración y distribución que se realiza gracias al uso de la tecnología digital, que permite aumentar la base analógico-digital, no excluye los llamados medios impresos. Además, asocia la comunicación digital con la creación de nuevas formas de comunicación e interacción social.	Medina, (2016), asegura que la comunicación digital ha de ser constante en nuestras vidas. Dice que hoy toda gira en torno a los medios digitales, desde la publicidad hasta las herramientas más avanzadas del nuevo marketing y los medios digitales que sirven para se establezca el diálogo organización y cliente.	REDES SOCIALES COMUNICACIÓN INTERNA	WASAP TWITTER INSTAGRAM YOUTUBE TIKTOK INTRANET EMAIL

Fuente: Elaboración propia



<b>VARIABLE 2: TRAMITE DOCUMENTARIO (DEPENDIENTE)</b>				
<b>VARIABLE DE ESTUDIO</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>	
			<b>TRÁMITE DOCUMENTARIO</b>	
			<b>INDICADORES</b>	<b>DIMENSIONES</b>
TRÁMITE DOCUMENTARIO	Escudero (2011) enfatiza que el proceso de documentación es una transformación muy específico que une las actividades de planificación, organización, ejecución y control que se llevan a cabo para cumplir y lograr objetivos tales como: el uso de personas y otros recursos.	Según Gabriel (2006), el proceso de documentación es la unión de actividades administrativas y técnicas relacionadas con la planificación, gestión y organización de los documentos producidos y recibidos por las instituciones, desde el origen hasta el destino. Recepción final, con el fin de facilitar el uso de estos materiales. y conservación. Permite a las organizaciones controlar la ubicación física y el estado, actual y pasado, de los documentos entrantes, salientes y creados dentro de ellas y, en función de estos datos, ver las estadísticas de habilitación. Analizar pasos y cuellos de botella recurrentes o no válidos para mejorar el flujo de documentos dentro de la organización.	Volumen de trabajo realizado  Capacidad de innovar  Resolución de problemas  Conocimiento del puesto  Trabajo en equipo y cooperación con los compañeros	Productividad, desempeño, autoevaluación Creatividad Calidad, empatía y liderazgo Experiencia Trabajo en equipo

Fuente:

Elaboración

propi

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### 3.3.1. Población:

La población establecida de la investigación actual estuvo constituida por los 600 trabajadores de la Diris Lima Centro. En base a Hernández, et al. (2014, p. 174), quienes afirman que la población, también denominada universo, es el total de objetos a estudiar y que tengan características en común. Debido a que la población no es muy grande, como criterio de inclusión se incluyeron a la totalidad de los colaboradores del área de trámite documentario de la Diris Lima Centro, lo que nos permitió tener una información exacta sobre lo que buscábamos investigar.

#### 3.3.2. Muestra.

La muestra, estuvo conformada por todos los trabajadores del área de trámite documentario de la Diris Lima Centro citados en la población, los cuales fueron 60 trabajadores.

#### 3.3.3. Muestreo.

En cuanto al muestreo para este estudio, fue adecuado realizar un muestreo no probabilístico según los autores Hernández y Mendoza, (2019, p. 200), quienes precisaron que el muestreo es para la clasificación de los individuos y no basada en posibilidades sino a las peculiaridades de la encuesta.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La tecnología que se utilizó para desarrollar este estudio fue la encuesta. Niño (2019) considera que la encuesta reconoce recopilar información que facilita conocer información en un determinado espacio y lugar. Para recopilar información para la encuesta, se utilizó la

tecnología de encuestas y se aplicó como una herramienta el cuestionario “trámite documentario y su proceso de comunicación digital”, creado por la autora de la investigación. Esta herramienta, según Hernández, et al. (2014), es un conjunto de preguntas dentro de un cuestionario, sobre un tema específico que calculan las variables de estudio. En cuanto a la herramienta a utilizar, fueron dos, una para cada variante. Los cuestionarios constaron de 20 preguntas cada uno. Se confirmó su aprobación mediante una prueba realizada por tres expertos familiarizados con el tema de la investigación. La confiabilidad también se encontró utilizando el Alfa de Cronbach que, según Striner (2003), es la correlación promedio entre los elementos que forman parte de la herramienta.

### 3.5. Procedimientos

Nuestro proceso de investigación fue de suma importancia ya que cubrió la recopilación de datos, la aprobación de unidades analíticas y la aplicación de herramientas. Una vez obtenidos los resultados de la exploración, los datos fueron analizados de acuerdo a los criterios establecidos para cumplir con cada uno de los objetivos planteados. Por otro lado, una vez finalizada la encuesta, estudiamos y contrastamos la información obtenida mediante métodos estadísticos descriptivos e inferenciales, en los que utilizamos la herramienta estadística SPSS, que nos permitió contrastar hipótesis generales y específicas. Además, se elaboró detalladamente los resultados obtenidos de la misma. En este caso se trató de estadística descriptiva, que nos permitió estudiar y manipular la información de cada variable, mientras que se aplicó la estadística inferencial para conocer y medir el nivel de significación y correlación. Las relaciones entre variables se construyeron en hipótesis mediante el test Spearman Rho Paramétrico.

### 3.6. Rigor científico

La investigación se basó siguiendo las directrices y reglas determinadas por la Universidad César Vallejo. En este aspecto, se realizó la correcta aplicación de las citas, la adecuada aplicación de los instrumentos y técnicas. Además, se puso exclusivo realce en el tema ético para la obtención de información de las diferentes teorías utilizadas y que se han extraído de diferentes fuentes bibliográficas.

### 3.7. Método de análisis de información

El actual trabajo de investigación cumplió con los requisitos exigidos para una investigación académica con enfoque cuantitativo con la finalidad de plasmar los estándares de una investigación siendo que los resultados y procesamiento de la información siguieron el método científico para su desarrollo.

Una vez realizada la encuesta, se fortaleció a estudiar y explorar la indagación obtenida a través de las metodologías estadísticas descriptivos e inferenciales, en el cual se utilizó el instrumento estadístico SPSS versión 26, mediante el mismo se demostró la hipótesis general y específica. Asimismo, se aprovechó para especificar los resultados conseguidos de la misma. La estadística descriptiva, nos permitió acceder a estudiar y procesar la información de cada variable y la estadística inferencial se empleó para conocer y cuantificar el nivel de transcendencia y la correlación entre las variables formuladas en las hipótesis mediante la correlación de Pearson.

### 3.8. Aspectos Éticos.

Para la construcción de esta investigación se tomaron en cuenta los lineamientos de elaboración de trabajos y tesis de grado y título profesional de la Universidad César Vallejo y se respetaron los criterios bibliográficos, así como los derechos de autoría de quienes se obtuvo información muy importante. Para ello

se utilizó el estándar desarrollado por la Asociación Americana de Normas; y la Norma bibliográfica APA, que nos permitieron utilizar correctamente las referencias bibliográficas y las citas.

## IV. Resultados

### 4.1 Análisis descriptivo

VARIABLE: COMUNICACIÓN DIGITAL

**Tabla 1**

*Frecuencia de la variable: Comunicación digital*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	16	26.7	26.7	26.7
	Regular	36	60.0	60.0	86.7
	Eficiente	8	13.3	13.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Acorde a la base de datos

De acuerdo a la tabla 1, se evidencia que un 13.3% de los trabajadores del área de trámite documentario de la DIRIS Lima Centro percibe un nivel de comunicación digital como eficiente, el 26.7% indica un nivel ineficiente y el 60% considero un nivel regular al uso de la comunicación digital. Es decir, en la DIRIS Lima Centro el promedio del nivel de comunicación digital es regular acorde la percepción de los trabajadores.

**Tabla 2**

*Frecuencia de la dimensión: Redes Sociales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	24	40.0	40.0	40.0
	Regular	31	51.7	51.7	91.7
	Eficiente	5	8.3	8.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Acorde a la base de datos

De acuerdo a la tabla 2, se evidencia que un 8.3% de los trabajadores del área de trámite documentario de la DIRIS Lima Centro percibe un nivel eficiente al uso de las redes sociales, el 40.0% indica un nivel ineficiente y el 51.7% considero un nivel regular al uso de las redes sociales. Es decir, en la DIRIS Lima Centro el promedio es regular al uso de las redes sociales acorde la percepción de los trabajadores.

**Tabla 3***Frecuencia de la dimensión: Comunicación interna*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	15	25.0	25.0	25.0
	Regular	36	60.0	60.0	85.0
	Eficiente	9	15.0	15.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Acorde a la base de datos

De acuerdo a la tabla 3, se evidencia que un 15.0% de los trabajadores del área de trámite documentario de la DIRIS Lima Centro percibe un nivel eficiente sobre la comunicación interna, el 25.0% indica un nivel ineficiente y el 60.0% considero un nivel regular al uso de la comunicación interna. Es decir, en la DIRIS Lima Centro el promedio es regular al uso de la comunicación interna acorde la percepción de los trabajadores

**VARIABLE: TRÁMITE DOCUMENTARIO****Tabla 4***Frecuencia de la variable: Trámite Documentario*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	16	26.7	26.7	26.7
	Regular	24	40.0	40.0	66.7
	Eficiente	20	33.3	33.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Acorde a la base de datos

De acuerdo a la tabla 4, se evidencia que un 26.7% de los trabajadores de la DIRIS Lima Centro percibe un nivel ineficiente sobre el trámite documentario, el 33.0% indica un nivel eficiente y el 40.0% considero un nivel regular sobre el trámite documentario. Es decir, en la DIRIS Lima Centro el promedio es regular al uso del trámite documentario acorde la percepción de los trabajadores.

**Tabla 5***Frecuencia de la dimensión: Cantidad de trabajo desempeñado*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Bajo	21	35.0	35.0	35.0
	Regular	22	36.7	36.7	71.7
	Alto	17	28.3	28.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Acorde a la base de datos

De acuerdo a la tabla 5, se evidencia que un 28.3% de los trabajadores del área de trámite documentario de la DIRIS Lima Centro percibe un nivel alto sobre la cantidad de trabajo desempeñado, el 35.0% indica un nivel bajo y el 36.7% considero un nivel regular a la cantidad de trabajo desempeñado. Es decir, en la DIRIS Lima Centro el promedio a la cantidad de trabajo desempeñado es regular.

**Tabla 6***Frecuencia de la dimensión: Capacidad de innovar*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Bajo	19	31.7	31.7	31.7
	Regular	15	25.0	25.0	56.7
	Alto	26	43.3	43.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Acorde a la base de datos

De acuerdo a la tabla 6, se evidencia que un 25.0% de los trabajadores del área de trámite documentario de la DIRIS Lima Centro percibe un nivel regular sobre la capacidad de innovar, el 31.7% indica un nivel bajo y el 43.3% considero un alto a la capacidad de innovar. Es decir, en la DIRIS Lima Centro el promedio a la capacidad de innovar es alto.



**Tabla 7***Frecuencia de la dimensión: Resolución de problemas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	19	31.7	31.7	31.7
	Regular	30	50.0	50.0	81.7
	Eficiente	11	18.3	18.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Acorde a la base de datos

De acuerdo a la tabla 7, se evidencia que un 18.3% de los trabajadores del área de trámite documentario de la DIRIS Lima Centro percibe un nivel eficiente sobre la resolución de problemas, el 31.7% indica un nivel eficiente y el 50.0% considero un nivel regular sobre la resolución de problemas. Es decir, en la DIRIS Lima Centro el promedio sobre la resolución de problemas regular.

**Tabla 8***Frecuencia de la dimensión: Conocimiento del puesto*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	11.7	11.7	11.7
	Regular	23	38.3	38.3	50.0
	Alto	30	50.0	50.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Acorde a la base de datos

De acuerdo a la tabla 8, se evidencia que un 11.7% de los trabajadores del área de trámite documentario de la DIRIS Lima Centro perciben un nivel bajo sobre el conocimiento del puesto, el 38.3% indica un nivel regular y el 50.0% considero un alto sobre el conocimiento del puesto. Es decir, en la DIRIS Lima Centro el promedio sobre el conocimiento del puesto es alto.

**Tabla 9**

*Frecuencia de la dimensión: Cooperación con los compañeros*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Ineficiente	26	43,3	43,3	43,3
	Regular	18	30,0	30,0	73,3
	Eficiente	16	26,7	26,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Acorde a la base de datos

De acuerdo a la tabla 9, se evidencia que un 26.7% de los trabajadores del área de trámite documentario de la DIRIS Lima Centro perciben un nivel eficiente sobre la cooperación entre los compañeros, el 30.0% indica un nivel regular y el 43.3% considero un ineficiente sobre la cooperación entre los compañeros. Es decir, en la DIRIS Lima Centro el promedio en la cooperación entre los compañeros es ineficiente.

## **4.2 Análisis inferencial**

Para corroborar las hipótesis del estudio se procedía a transfórmalas en hipótesis nulas y alternas, para lo cual se utilizó el estadístico de correlación de Pearson y se procesó mediante el programa SPSS 26.0.

### **Hipótesis general de estudio**

Ho: No existe influencia significativa entre la comunicación digital y el trámite documentario en el área de trámite documentario en la DIRIS Lima Centro, 2022.

Ha: Existe influencia significativa entre la comunicación digital y el trámite documentario en el área de trámite documentario en la DIRIS Lima Centro, 2022.

**Tabla 10***Prueba de correlación para la hipótesis general*

		Comunicación digital	Trámite documentario
	<b>Correlación de Pearson</b>	1	<b>,643**</b>
	<b>Sig. (bilateral)</b>		<b>0.000</b>
Comunicación digital	N	60	60
	Correlación de Pearson	,643**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
Trámite documentario	N	60	60

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

Como se evidencia en la tabla 10, mediante el análisis estadístico de Pearson se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.643\*\* y además de la significancia bilateral hallada es de 0.000; es decir, al ser menor que la significancia estimada de 0.05, se procede a rechazar la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ . Por lo tanto, existe relación entre la comunicación digital y el trámite documentario en el área de trámite documentario en la DIRIS Lima Centro, 2022.

### Hipótesis general específica 1

$H_0$ : No existe influencia significativa entre la comunicación digital y la cantidad de trabajo en el área de trámite documentario en la DIRIS Lima Centro, 2022.

$H_a$ : Existe influencia significativa entre la comunicación digital y la cantidad de trabajo en el área de trámite documentario en la DIRIS Lima Centro, 2022.

**Tabla 11***Prueba de correlación para la hipótesis específica 1*

		Comunicación digital	Cantidad de trabajo
	<b>Correlación de Pearson</b>	1	<b>,600**</b>
	<b>Sig. (bilateral)</b>		<b>0.000</b>
Comunicación digital	N	60	60
	Correlación de Pearson	,600**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
Cantidad de trabajo	N	60	60

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

Como se evidencia en la tabla 11, mediante el análisis estadístico de Pearson se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.600\*\* y además de la significancia bilateral hallada es de 0.000; es decir, al ser menor que la significancia estimada de 0.05, se procede a rechazar la Ho y se acepta la Ha. Por lo tanto, existe relación entre la comunicación digital y la cantidad de trabajo en el área de trámite documentario en la DIRIS Lima Centro, 2022.

### **Hipótesis general específica 2**

Ho: No existe influencia significativa entre la comunicación digital y la capacidad de innovar en el área de trámite documentario en la DIRIS Lima Centro, 2022.

Ha: Existe influencia significativa entre la comunicación digital y la capacidad de innovar en el área de trámite documentario en la DIRIS Lima Centro, 2022.

**Tabla 12**

*Prueba de correlación para la hipótesis específica 2*

		Comunicación digital	Capacidad de innovar
Comunicación digital	<b>Correlación de Pearson</b>	1	<b>,588**</b>
	<b>Sig. (bilateral)</b>		<b>0.000</b>
	N	60	60
Capacidad de innovar	Correlación de Pearson	,588**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	60	60

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

Como se evidencia en la tabla 12, mediante el análisis estadístico de Pearson se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.588\*\* y además de la significancia bilateral hallada es de 0.000; es decir, al ser menor que la significancia estimada de 0.05, se procede a rechazar la Ho y se acepta la Ha. Por lo tanto, existe relación entre la comunicación digital y la capacidad de innovar en el área de trámite documentario en la DIRIS Lima Centro, 2022.

### Hipótesis general específica 3

Ho: No existe influencia significativa entre la comunicación digital y la resolución de conflictos en el área de trámite documentario en la DIRIS Lima Centro, 2022.

Ha: Existe influencia significativa entre la comunicación digital y la resolución de conflictos en el área de trámite documentario en la DIRIS Lima Centro, 2022.

**Tabla 13**

*Prueba de correlación para la hipótesis específica 3*

		Comunicación digital	Resolución de conflictos
Comunicación digital	Correlación de Pearson	1	,517**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	60	60
Resolución de conflictos	Correlación de Pearson	,517**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	60	60

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

Como se evidencia en la tabla 13, mediante el análisis estadístico de Pearson se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.517\*\* y además de la significancia bilateral hallada es de 0.000; es decir, al ser menor que la significancia estimada de 0.05, se procede a rechazar la Ho y se acepta la Ha. Por lo tanto, existe relación entre la comunicación digital y la resolución de conflictos en el área de trámite documentario en la DIRIS Lima Centro, 2022.

### Hipótesis general específica 4

Ho: No existe influencia significativa entre la comunicación digital y el conocimiento del puesto en el área de trámite documentario en la DIRIS Lima Centro, 2022.

Ha: Existe influencia significativa entre la comunicación digital y el conocimiento del puesto en el área de trámite documentario en la DIRIS Lima Centro, 2022.

**Tabla 14***Prueba de correlación para la hipótesis específica 4*

		Comunicación digital	Conocimiento del puesto
	<b>Correlación de Pearson</b>	1	<b>,263*</b>
	<b>Sig. (bilateral)</b>		<b>0.042</b>
Comunicación digital	N	60	60
	Correlación de Pearson	,263*	1
Conocimiento del puesto	Sig. (bilateral)	0.042	
	N	60	60

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

Como se evidencia en la tabla 14, mediante el análisis estadístico de Pearson se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.263\* y además de la significancia bilateral hallada es de 0.042; es decir, al ser menor que la significancia estimada de 0.05, se procede a rechazar la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ . Por lo tanto, existe relación entre la comunicación digital y el conocimiento del puesto en el área de trámite documentario en la DIRIS Lima Centro, 2022.

### Hipótesis general específica 5

$H_0$ : No existe influencia significativa entre la comunicación digital y la cooperación con los compañeros del área de trámite documentario en la DIRIS Lima Centro, 2022.

$H_a$ : Existe influencia significativa entre la comunicación digital y la cooperación con los compañeros del área de trámite documentario en la DIRIS Lima Centro, 2022.

**Tabla 15***Prueba de correlación para la hipótesis específica 5*

		Comunicación digital	Cooperación con los compañeros
	<b>Correlación de Pearson</b>	1	<b>,258*</b>
	<b>Sig. (bilateral)</b>		<b>0.047</b>
Comunicación digital	N	60	60
	Correlación de Pearson	,258*	1
Cooperación con los compañeros	Sig. (bilateral)	0.047	
	N	60	60

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

Como se evidencia en la tabla 15, mediante el análisis estadístico de Pearson se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.258\* y además de la significancia bilateral hallada es de 0.047; es decir, al ser menor que la significancia estimada de 0.05, se procede a rechazar la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ . Por lo tanto, existe relación entre la comunicación digital y la cooperación con los compañeros del área de trámite documentario en la DIRIS Lima Centro, 2022.

## V. Discusión

La presente investigación tuvo como objetivo principal “Analizar la influencia que existe entre la comunicación digital y el trámite documentario en la Diris Lima Centro, 2022”, por lo cual se procede a la discusión de los resultados obtenidos.

De acuerdo a la tabla 1 se evidencia que la variable comunicación digital mantiene una distribución con mayor índice en el nivel moderado con un 58.3% en tanto la menor frecuencia es en el nivel eficiente con un 15.0%. Esto nos permite colegir que la comunicación digital está presente en la percepción de los trabajadores de trámite documentario de la Diris de manera eficiente.

Respecto la dimensión redes sociales el nivel más apreciado por los encuestados es el moderado con un 51.7% y con una puntuación baja de 8.3% como eficiente. Por otro lado, la dimensión comunicación interna mantiene un nivel moderado con 60.0% y es eficiente según los encuestados en un 15.0%. Con ello, toma valor citar a Santana et. al (2011) (p. 79) quien indica “la comunicación digital es parte de la comunicación social, pero conducente a las personas que promueven e intercambian mensajes a través de la red derribando muros físicos haciendo la comunicación parte de la globalización”.

Al mencionar la dimensión redes sociales, también es importante mencionar a Castro, (2020), quien en su tesis de maestría “Propuesta de Plan de Medios Digitales para el Fan page de la Ciudad de Nuevo Chimbote, 2019”, planteó una propuesta de medios digitales para su uso en el mencionado fan page del gobierno local. Gracias a su investigación, fue capaz de analizar, recopilar información y llegar a una propuesta que finalmente beneficia a la sociedad. Determinó que la fan page de la municipalidad seguía un plan de comunicación, pero que la gestión edil solo utilizaba la plataforma de manera informativa y de promoción, con notorias faltas por la carencia de una estrategia de comunicación digital.

En este punto también aludimos a Rodríguez et.at (2019), quienes en su trabajo de investigación Los Servicios Públicos Online Como Mecanismo para la Interacción de la Administración con el Ciudadano, consideran que en las últimas décadas las instituciones públicas vienen soportando una significativa etapa de



cambios y reformas y que estar cerca a los habitantes es uno de los objetivos primordiales de estas transformaciones. Los procesos de la información y la comunicación aprueban tener distintas opciones para acrecentar la participación de la ciudadanía y mejorar en eficacia y eficiencia los servicios que ofrece. En nuestro caso, cómo se utiliza la comunicación digital, para mejorar el servicio de trámite documentario que ofrece la Diris Lima Centro.

Asimismo, en la tabla 2 la variable trámite documentario evidencia que mantiene una distribución con mayor índice en los niveles moderado y eficiente con un 36.7% en tanto la frecuencia con menor incidencia es en el nivel ineficiente con un 26.7%. Respecto la dimensión cantidad de trabajo desempeñado el nivel más apreciado por los encuestados es el regular con un 36.7% y con una puntuación baja de 28.3% como alto. En ese sentido, el trámite documentario está relacionado directamente con el desempeño de los trabajadores de dicha oficina y si bien los niveles moderado y eficiente son los más relevantes, aún el nivel ineficiente mantiene un porcentaje bastante alto en la percepción de los colaboradores, por lo que creemos que aún ahí deberían plantearse algunas estrategias de mejora.

Respecto a la dimensión capacidad de innovar mantiene un nivel con mayor incidencia en alto con 43.3% y con menor índice de frecuencia el nivel regular con 25.0% según los encuestados. Para la dimensión conocimiento del puesto los encuestados tienen una perspectiva de nivel alto con un 50.0% y una percepción de nivel bajo con un 11.7%.

La capacidad de innovar se relaciona con lo señalado por Palacios, (2018), quien estableció que el desempeño laboral y la innovación son estrategias de progresión para las Pyme mientras que en nuestro caso lo es para la Diris Lima Centro. Menciona, que las mejoras de las organizaciones, su crecimiento y el uso que le den a la innovación están en directa relación con las ventas, la estabilidad laboral, la población empleada y el nivel de formación académica del personal. Detalló que para estimular la innovación es fundamental la capacidad de su capital humano. Palacios demostró como la correcta utilización de esta línea comunicacional

permite un progreso en las ocupaciones de los colaboradores de las Pyme y como consecuencia directa un impulso en las ventas, y respuestas positivas de sus colaboradores a favor de la organización.

Finalmente, la dimensión cooperación con los compañeros los encuestados indican con mayor incidencia que es ineficiente en un 43.3% y con menor frecuencia en un nivel eficiente con 26.7%. Cabe mencionar que se identificó que los trabajadores de trámite documentario de la Diris Lima Centro se caracterizan porque casi siempre cumplen con los objetivos, es decir, generalmente cumplen con los objetivos trazados, sin embargo, algunos de estos planes no pueden cumplirse, lo cual afectaría el plan estratégico y operacional de la institución.

Por otro lado, para corroborar las hipótesis del estudio se procedía a transformarlas en hipótesis nulas y alternas, para lo cual se utilizó el estadístico de correlación de Pearson y se procesó mediante el programa SPSS 26.

En la hipótesis  $H_0$ : No existe influencia significativa entre la comunicación digital y el trámite documentario en la Diris Lima Centro, 2022. Mientras que en la  $H_a$ : Existe influencia significativa entre la comunicación digital y el trámite documentario en la Diris Lima Centro, 2022.

En la tabla 3, mediante el análisis estadístico de Pearson se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.643\*\* y además de la significancia bilateral hallada es de 0.000; es decir, al ser menor que la significancia estimada de 0.05, se procede a rechazar la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ . Por lo tanto, existe influencia significativa entre la comunicación digital y el trámite documentario en la Diris Lima Centro, 2022.

Lo señalado guarda coincidencia con los resultados de Cotrina y Monteza (2016) quienes encontraron que existe un alto índice de relaciones entre los profesionales de enfermería en el servicio de urgencias del Hospital Regional de Lambayeque. Por otro lado, determinaron que los empleados se caracterizan por lo general por el logro de metas, es decir, generalmente logran la mayoría de las metas planteadas, sin embargo, hay algunos colaboradores que no lo logran este objetivo, lo cual puede afectar a la organización.

Este resultado es comprobado por Estrada (2020) quien determinó que los profesionales de la educación han demostrado capacidad para desempeñarse adecuadamente y alcanzar las metas planteadas al inicio del año, es decir, han culminado el proceso de planificación de las estrategias, los recursos y materiales, toman de las particularidades, así como, el ritmo y estilo de aprendizaje de los estudiantes, además de ejecutar los procesos pedagógicos y didácticos durante el desarrollo de las sesiones de aprendizaje, participaban activamente en la gestión de la institución educativa y reflexionaban sobre su actuación pedagógica para optimizar su desempeño.

La influencia de la comunicación digital está presente en las organizaciones en general, ya que éstas necesitan de acciones estratégicas, una conexión digital que según Celaya (2013) (p. 39) “son técnicas e instrumentos usados para envío de mensajes a través de medios digitales”. Santana et. al (2011) (p. 79) indica “la comunicación digital es parte de la comunicación social, pero conducente a las personas que promueven e intercambian mensajes a través de la red derribando muros físicos haciendo la comunicación parte de la globalización”. La importancia y posicionamiento de la comunicación digital parecen ratificar parte del pensamiento del Movimiento Futurista Italiano (1915), que lideraba Filippo Tommaso Marinetti, y se dedicaba a exaltar la prontitud, la habilidad y el dominio de la máquina, propios de los avances tecnológicos que hoy se asumen como un elemento de voluntad transformadora ilimitada.

El análisis de los datos también demuestra que el correcto uso de la comunicación digital es muy importante dentro de una organización y que la realización y elaboración de las consecuencias logradas en el estudio actual, toman una trascendencia particularidad para diseñar tácticas que perfeccionen la atención que actualmente brinda la oficina de trámite documentario de la Diris Lima Centro.

## VI. Conclusiones

1. Se evidencia que la variable comunicación digital mantiene una distribución con mayor índice en el nivel moderado con un 58.3% en tanto la menor frecuencia es en el nivel eficiente con un 15.0%. Respecto la dimensión redes sociales el nivel más apreciado por los encuestados es el moderado con un 51.7% y con una puntuación baja de 8.3% como eficiente. Por otro lado, la dimensión comunicación interna mantiene un nivel moderado con 60.0% y es eficiente según los encuestados en un 15.0%.
2. La eficiencia del trámite documentario de la Diris Lima Centro se mantiene con mayor índice en los niveles moderado y eficiente con un 36.7% en tanto la frecuencia con menor incidencia es en el nivel ineficiente con un 26.7%, esta significancia demuestra que las estrategias de comunicación digital que utiliza la dirección general de la Diris Lima Centro 2022, son correctas. En el caso, de su dimensión cooperación con los compañeros, los encuestados indican con mayor incidencia que es ineficiente en un 43.3% y con menor frecuencia en un nivel eficiente con 26.7%.
3. Respecto a la dimensión cantidad de trabajo desempeñado, el nivel más apreciado por los encuestados es el regular con un 36.7% y con una puntuación baja de 28.3% como alto.
4. Mediante el análisis estadístico de Pearson se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.643\*\* y además de la significancia bilateral hallada es de 0.000; es decir, al ser menor que la significancia estimada de 0.05, se procedió a rechazar la  $H_0$  y se aceptó la  $H_a$ . Por lo tanto, existe influencia significativa entre la comunicación digital y el trámite documentario en la Diris Lima Centro, 2022.
5. Respecto a la dimensión capacidad de innovar mantiene un nivel con mayor incidencia en alto con 43.3% y con menor índice de frecuencia el nivel regular

con 25.0% según los encuestados. Para la dimensión conocimiento del puesto los encuestados tienen una perspectiva de nivel alto con un 50.0% y una percepción de nivel bajo con un 11.7%.

6. El estudio demuestra, de acuerdo a la tabla estadística #10, que existe relación significativa entre la comunicación digital y el adecuado desempeño de la oficina de trámite documentario de la Diris Lima Centro, 2022. Esto se demuestra gracias al análisis de Pearson donde se obtuvo los resultados de correlación nos permitieron rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_a$ .

## VII Recomendaciones

1. Se sugiere a la Dirección General de la Diris Lima Centro continúe desarrollando estrategias que le permitan mantener el índice de eficiente y moderado con relación al uso de la comunicación digital en su oficina de trámite documentario. En contraparte, debe mejorar sus estrategias con relación a la eficiencia en el uso de sus redes sociales y la comunicación interna.
2. Se recomienda a la Dirección General de la Diris Lima Centro trasladar las estrategias que lleva adelante en el área de Trámite Documentario a otras dependencias de la institución para de esta manera articular acciones conjuntas a favor de los usuarios del centro de salud. En el caso, de su dimensión cooperación con los compañeros, se hace necesario articular tácticas y condiciones laborales que permitan mejorar la cooperación entre los compañeros del área de trámite documentario.
3. Se sugiere a la Dirección General de la Diris Lima Centro implementar estrategias relacionadas con la innovación en comunicaciones que permitan mejorar la relación con sus usuarios, además éstas estrategias deben tomar en cuenta la opinión del público interno.
4. Se recomienda a la Dirección General de la Diris Lima Centro mantener la correcta relación entre comunicación digital y el trámite documentario porque la primera influye significativamente en la correcta atención a los usuarios por parte del área de trámite documentario.
5. Se recomienda a la Dirección General de la Diris Lima Centro mantener a la innovación como una línea fundamental dentro de la oficina de trámite documentario. Asimismo, seguir generando vínculos de pertenencia entre sus trabajadores de trámite documentario, porque esta repercute a favor de la mejor atención al público interno y externo.

6. Se recomienda a la Dirección General de la Diris Lima Centro implementar campañas y estrategias a favor de sus colaboradores para que la comunicación digital se convierta en un factor cardinal e imprescindible no solo en el adecuado desempeño de la oficina de trámite documentario, sino que esta relación trascienda a toda la organización.

## Referencias

- Almaraz, F. (2016). *Implicaciones del proceso de transformación digital en las Instituciones de Educación Superior*. El caso de la Universidad de Salamanca. p. 169-170. [Tesis doctoral, Universidad de Córdoba]. Helvia: Repositorio Institucional UCO. <https://helvia.uco.es/handle/10396/13377>.
- Aguirre, J. (2018). *El ecosistema de la transformación digital en Perú*, párrafo 3, <https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/transformacion-digital-en-peru/>
- Baldi, S. (2000). *The Internet for international political and social protest*. Recuperado de <http://baldi.diplomacy.edu/articles/protest2.htm#ref>.
- Barandiaran, X. (2003). *Activismo digital y telemático. Poder y contrapoder en el ciberespacio*. Recuperado de <http://www.sindominio.net/>
- Bennett, L. (2003). *Communicating global activism. Information, Communication & Society*, 6(2), 143-168.
- Berman, M. (2004). *Todo lo sólido se desvanece en el aire. La experiencia de la modernidad*. México, DF: Siglo XXI.
- Braga, I. (2018). *Camino a la transformación digital en retail financiero*.p.65 [tesis de grado, Universidad de Chile]. Repositorio Académico de la Universidad de Chile. <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/151535>
- Cardeña, F. (2019, noviembre). *Problemática actual y propuesta del tratamiento tributario del IGV en la utilización de servicios digitales prestados por sujetos no domiciliados a consumidores finales, la necesidad de su regulación en la política tributaria*.



- Cubas, L. y Sánchez, K. (2019). *Relación entre el comercio electrónico y la transformación digital de las MyPes comerciales del Distrito de Chepén*, 2019.
- Gerónimo, A. (2015, octubre 28) “*Marcos de interoperabilidad en Latinoamérica*”. Conferencia llevada a cabo en el II Fast Track en Interoperabilidad 2015, evento organizado por América Sistemas, Lima [Presentación de diapositivas].
- Katz, R. (2015). *El ecosistema y la economía digital en América Latina*. Fundación Telefónica. Madrid España. Primera edición: agosto de 2015.
- Lozada, J. (2014). *Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria*. P.35.
- Lluncor, (2020). *Estrategia de marketing digital para el posicionamiento de la marca Gum utilizando Brand Awareness*. Chiclayo. Mandal, P., & Joshi, N. (2016). *Understanding Digital Marketing Strategy*. International Journal of Scientific Research and Management (IJSRM).
- Mejía, M. (2018). *La interoperabilidad como solución en la eficiencia en los servicios del estado peruano para los ciudadanos*, p. 49. [trabajo de grado, Universidad de San Ignacio de Loyola].
- Mejías, & Manrique. (2011). *En Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios, una aproximación mediante el Análisis de Factores*. La Habana: José Antonio Echevarría. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433575007.pdf>
- Montoya, (2021). *Marketing digital para el posicionamiento de marca en la veterinaria EngreiDog's*. Lambayeque

Muñoz, R, (2016). *Transformación digital: Impacto en el líder del futuro director de everis Perú 2016*. Repositorio Institucional de la universidad San Martin de Porres).

Presidencia de Consejo de Ministros (2019, enero 25). *Ejecutivo coordina avances en la política de seguridad digital*. <http://www.pcm.gob.pe/2019/01/ejecutivocoordina-avances-en-la-politica-de-seguridad-digital/>

Presidencia de la República (2018, 13 de setiembre). Decreto N° 1412. *Decreto legislativo que aprueba la ley de Gobierno Digital*.  
<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/289706-1412>

Pea (2012). *Posibilidades de las “nubes de palabras” (word clouds) para la elaboración de actividades de contenido cultural en el aula de aicle*. p.258.  
<https://dadun.unav.edu/handle/10171/27590>.

Revista Aranzadi Civil nro. 13. (1999). Firma electrónica. España: Fundación Dialnet  
Senso, J. y Rosa, A. (2003). El concepto de metadato: algo más que descripción de recursos electrónicos. *Ci. Inf.* [online]. (32).2, 95-106. doi:10.1590/S0100-9652003000200011.

Ruiz, G. (2015, octubre 14) “*Estándares para la interoperabilidad*”. Conferencia llevada a cabo en el II Fast Track en Interoperabilidad 2015, evento organizado por América Sistemas, Lima [Presentación de diapositivas].  
<https://www.americasistemas.com.pe/la-interoperabilidad-se-favorece-cuandolas-entidades-publicas-y-privadas-emplean-un-mismo-vocabulario/>

Ruiz, E. (2017). *Gobiernos electrónicos, estrategias y prácticas para una administración pública orientada por la transparencia: caso colombiano*. p. 95. [trabajo de grado, Universidad de La Salle Ciencia Unisalle].

[https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas\\_informacion\\_documentacion/222](https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion/222)

Rojas, (2013). *Guía para realizar investigaciones sociales*. pág. 27.

<https://raulrojassoriano.com/guia-para-realizar-investigaciones-sociales/>.

Rojas, Y. (2019). Transformación digital y desarrollo profesional de los trabajadores en la empresa Digital Business Club E.I.R.L, Los Olivos 2019. p. 38. [tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47494>.

Shadbolt, N., Berners-Lee, T. y Hall, W. (2006). *The Semantic Web Revisited*. IEEE Intelligent Systems, (3), 96-101.

Secretaría de Gobierno Digital, (2018, 13 de diciembre). *Resolución de secretaría de gobierno digital N° 005-2018-PCM/SEGDI*. Por el cual se Aprueban Lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital

<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/292304-005-2018-pcmsegdi>

Verdugo, J. (1989). *Manual para evaluar la satisfacción de usuarios en bibliotecas de instituciones de enseñanza superior de la república mexicana* (1era ed.).

Universidad Nacional Autónoma de México. Obtenido de [http://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI\\_UNAM/L161](http://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI_UNAM/L161)

[ps://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/7121/2019\\_Tesis\\_Brian\\_Alexander\\_Sierra\\_Aguilar.pdf?sequence=1&isAllowed](ps://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/7121/2019_Tesis_Brian_Alexander_Sierra_Aguilar.pdf?sequence=1&isAllowed)

[ps://repository.unab.edu.co/bitstream/handle\\_Tesisencomunicaciondigital.pdf=1&isAllowed](ps://repository.unab.edu.co/bitstream/handle_Tesisencomunicaciondigital.pdf=1&isAllowed) <http://mgd.redrta.org/directrices-indicadores-de-evaluacion/mgd/2015-01-20/163610.html>

# ANEXOS

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO: INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN DIGITAL EN EL ÁREA DE TRAMITE DOCUMENTARIO DE UNA INSTITUCIÓN DE SALUD PÚBLICA EN LIMA , 2022.**

**AUTORA: MENDOZA HUAMANÍ, NOEMÍ G.**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	
			VARIABLE 1: COMUNICACIÓN DIGITAL / VARIABLE 2: TRAMITE DOCUMENTARIO	
			DIMENSIONES	ESCALA
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>VARIABLE 1: COMUNICACIÓN DIGITAL</b>	<p><b>Enfoque de Investigación:</b> El enfoque de nuestra investigación será cuantitativo.</p> <p><b>Tipo de Investigación:</b> El tipo de investigación a desarrollarse será descriptiva no experimental. A razón Hernández, Fernández y Baptista (2010), señalan que en este tipo de investigación no hay manipulación de variable. En consecuencia, no se manipulan las variables comunicación digital y trámite documentario.</p> <p><b>Diseño de Investigación:</b> El diseño de la investigación será no experimental de corte transversal. Según Arias, (2012) este diseño no experimental implica recolectar información directamente en las entidades investigadas o de donde ocurren los hechos, es decir, se consigue información que buscamos, pero sin modificar los contextos existentes.</p> <p><b>Instrumento:</b> Encuesta.</p> <p><b>Población:</b> La población total son los 500 trabajadores de la Diris Lima Centro. De esa población total nuestra población muestral será de 60 trabajadores del área de trámite documentario de la Diris Lima Centro.</p>
¿Cómo influye la comunicación digital en el área de trámite documentario de la Diris Lima Centro, 2022?	Analizar la influencia que existe entre la comunicación digital y el trámite documentario en la Diris Lima Centro, 2022.	Existe influencia significativa entre la comunicación digital y el trámite documentario en la Diris Lima Centro, 2022.	REDES SOCIALES COMUNICACIÓN INTERNA	
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>	<b>VARIABLE 2: TRÁMITE DOCUMENTARIO</b>	
¿Cómo influye la comunicación digital en la cantidad de trabajo desempeñado por el área de trámite documentario en la Diris Lima Centro, 2022?	Analizar la influencia que existe entre la comunicación digital y la cantidad de trabajo desempeñado por el área de trámite documentario en la Diris Lima Centro, 2022.	Existe influencia significativa entre la comunicación digital y la cantidad de trabajo desempeñado por el área de trámite documentario en la Diris Lima Centro, 2022.	Volumen de trabajo realizado	
¿Cómo influye la comunicación digital en la capacidad de innovar del área de trámite documentario en la Diris Lima Centro, 2022?	Analizar la influencia que existe entre la comunicación digital y la capacidad de innovar del área de trámite documentario en la Diris Lima Centro, 2022.	Existe influencia significativa entre la comunicación digital y la capacidad de innovar del área de trámite documentario en la Diris Lima Centro, 2022.	Capacidad de innovar	
¿Cómo influye la comunicación digital en la resolución de problemas en el área de trámite documentario en la Diris Lima Centro, 2022?	Analizar la influencia que existe entre la comunicación digital y la resolución de problemas en el área de trámite documentario en la Diris Lima Centro, 2022.	Existe influencia significativa entre la comunicación digital y la resolución de problemas en el área de trámite documentario en la Diris Lima Centro, 2022.	Resolución de problemas	
¿Cómo influye la comunicación digital en el conocimiento del puesto en el área de trámite documentario en la Diris Lima Centro, 2022?	Analizar la influencia que existe entre la comunicación digital y el conocimiento del puesto en el área de trámite documentario en la Diris Lima Centro, 2022.	Existe influencia significativa entre la comunicación digital y el conocimiento del puesto en el área de trámite documentario en la Diris Lima Centro, 2022.	Conocimiento del puesto	
¿Cómo influye la comunicación digital en la cooperación con los compañeros en el área de trámite documentario en la Diris Lima Centro, 2022?	Analizar la influencia que existe entre la comunicación digital y la cooperación con los compañeros en el área de trámite documentario en la Diris Lima Centro, 2022.	Existe influencia significativa entre la comunicación digital y la cooperación con los compañeros en el área de trámite documentario en la Diris Lima Centro, 2022.	Trabajo en equipo y cooperación con los compañeros	

## Matriz de Operacionalización de Variables

<b>VARIABLE 1: COMUNICACIÓN DIGITAL (INDEPENDIENTE)</b>				
<b>VARIABLE DE ESTUDIO</b>	<b>DEFINICION CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICION OPERACIONAL</b>	<b>VARIABLES COMUNICACIÓN DIGITAL</b>	
			<b>INDICADORES</b>	<b>DIMENSIONES</b>
			<b>COMUNICACIÓN DIGITAL</b>	<p>Para Scolari, (2008), la comunicación digital se encuentra presente en todos los perímetros comunicacionales, porque se trata de un proceso de elaboración y distribución que se realiza gracias al uso de la tecnología digital, que permite aumentar la base analógico-digital, no excluye los llamados medios impresos. Además, asocia la comunicación digital con la creación de nuevas formas de comunicación e interacción social.</p>



VARIABLE 2: TRAMITE DOCUMENTARIO (DEPENDIENTE)				
VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	VARIABLE DEPENDIENTE	
			TRÀMITE DOCUMENTARIO	
			INDICADORES	DIMENSIONES
TRÀMITE DOCUMENTARIO	Escudero (2011) enfatiza que el proceso de documentación es una transformación muy específico que une las actividades de planificación, organización, ejecución y control que se llevan a cabo para cumplir y lograr objetivos tales como: el uso de personas y otros recursos.	<p>Según Gabriel (2006), el proceso de documentación es la unión de actividades administrativas y técnicas relacionadas con la planificación, gestión y organización de los documentos producidos y recibidos por las instituciones, desde el origen hasta el destino. Recepción final, con el fin de facilitar el uso de estos materiales. y conservación.</p> <p>Permite a las organizaciones controlar la ubicación física y el estado, actual y pasado, de los documentos entrantes, salientes y creados dentro de ellas y, en función de estos datos, ver las estadísticas de habilitación. Analizar pasos y cuellos de botella recurrentes o no válidos para mejorar el flujo de documentos dentro del organización.</p>	<p>Volumen de trabajo realizado</p> <p>Capacidad de innovar</p> <p>Resolución de problemas</p> <p>Conocimiento del puesto</p> <p>Trabajo en equipo y cooperación con los compañeros</p>	<p>Productividad, desempeño, autoevaluación</p> <p>Creatividad</p> <p>Calidad, empatía y liderazgo</p> <p>Experiencia</p> <p>Trabajo en equipo</p>

## Anexo: Certificados de validación de los instrumentos



### ✚ CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMUNICACIÓN DIGITAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: REDES SOCIALES</b>							
1	La institución mantiene contacto con sus usuarios mediante el uso de las redes sociales.							
2	La institución hace recordatorio de sus citas a sus usuarios mediante el uso del Facebook.							
3	Su organización envía promociones de sus horarios de atención y servicios que brinda a través de la red social Facebook.							
4	Su centro laboral se contacta con sus usuarios mediante el uso del twitter.							
5	Su organización usa de forma masiva la red social Instagram para comunicarse con el público externo.							
6	La dirección de salud pública se contacta con sus usuarios mediante el uso del wasap.							
7	Dentro de la comunicación digital de su institución es beneficioso el uso de la red social Tik Tok.							
8	Se utiliza YouTube como parte la estrategia de comunicación digital de su organización.							
9	Su institución cuenta con una plataforma de videos en la red social YouTube.							
10	La entidad estatal de salud donde labora tiene un asistente digital en la red social wasap.							
	<b>DIMENSION 2: Comunicación interna</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La comunicación interna de su organización se realiza mediante el uso del intranet.							
12	Todos los colaboradores del área donde labora se comunican mediante el uso del intranet.							
13	La comunicación interna del área donde usted labora se lleva a cabo mediante el uso del correo electrónico.							
14	Los colaboradores de su organización se contactan mediante el uso del correo electrónico.							



15	En su institución manejan información personal mediante el uso de intranet.						
16	Fuera del horario de trabajo, un colaborador de su organización responde comunicaciones desde la intranet.						
17	La comunicación de un colaborador de su organización se da mediante el uso de la plataforma email.						
18	La comunicación corporativa por intranet de su centro laboral cuenta con un asistente de respuesta virtual.						
19	Los contenidos que se comunican mediante la plataforma de intranet de su organización son correctos.						
20	La alta dirección de su institución capacita a su personal sobre el uso correcto de la intranet y el correo electrónico.						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia para realizar la investigación

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [X]   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg: Homero Tomanguilla Reyna.   DNI 09969160

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

27 de mayo del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específicos del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

-----  
Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Tramite Documentario

✚ CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: TRÁMITE DOCUMENTARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: REDES SOCIALES</b>							
	<b>Dimensión 1: cantidad de trabajo desempeñado</b>							
1	La cantidad de trabajo realizado por un colaborador de su organización está relacionada con su productividad.							
2	El desempeño laboral de un trabajador tiene relación con la cantidad de trabajo que lleva a cabo							
3	Un colaborador debe autoevaluarse.							
	<b>Dimensión 2: capacidad de innovar</b>							
4	Su trabajo depende de su creatividad.							
5	Su institución fomenta la generación de ideas dentro del personal.							
6	La capacidad de innovación se relaciona con la resolución de problemas.							
7	La creatividad se relaciona con la cantidad de trabajo desempeñado.							
8	Ver los problemas como oportunidades es parte de la capacidad de innovar de su institución.							
9	Su institución desarrolla y aplica nuevos métodos de atención como parte de su capacidad de innovar y creatividad.							
10	Su centro laboral toma en cuenta la capacidad de innovar de un colaborador.							
	<b>Dimensión 3: resolución de problemas</b>							
11	El liderazgo que tiene un colaborador ayuda a la resolución de problemas en su centro de trabajo.							
12	La calidad de servicio que ofrece su institución soluciona problemas.							
13	Su institución motiva el trabajo en equipo para solucionar problemas.							
14	La calidad en la solución de problemas ayuda a su institución a mejorar su relación con sus usuarios.							
15	El liderazgo de un colaborador tiene relación con la creatividad y su capacidad de innovar en su centro de trabajo.							
16	La empatía de un colaborador se relaciona con la solución de problemas en el trabajo.							
	<b>Dimensión 4: conocimiento del puesto</b>							
17	El conocimiento del puesto desempeñado por un colaborador guarda relación con la cooperación para con sus compañeros.							

18	La experiencia de un colaborador guarda relación con el conocimiento del puesto desempeñado.						
	<b>Dimensión 5: cooperación con sus compañeros</b>						
19	Cooperar con sus compañeros es parte del trabajo en equipo que se desarrolla en su organización.						
20	Su institución se beneficia gracias a la experiencia y trabajo en equipo de sus colaboradores.						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia para realizar la investigación

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [X]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Homero Tomanguilla Reyna    DNI 09969160

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

27 de mayo del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específicos del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

-----  
Firma del Experto Informante.

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES



Graduado	Grado o Título	Institución
TOMANGUILLA REYNA, HOMERO DNI 09969160	<b>BACHILLER EN CIENCIAS DE LA COMUNICACION</b> Fecha de diploma: 02/05/1995 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>
TOMANGUILLA REYNA, HOMERO DNI 09969160	<b>LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACION</b> Fecha de diploma: 06/03/1996 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>
TOMANGUILLA REYNA, HOMERO DNI 09969160	<b>MAGISTER EN GESTION PUBLICA</b> - Fecha de diploma: 05/09/2014 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMUNICACIÓN DIGITAL**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Superioridad
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: REDES SOCIALES</b>							
1	La institución mantiene contacto con sus usuarios mediante el uso de las redes sociales.							
2	La institución hace recordatorio de sus citas a sus usuarios mediante el uso del Facebook.							
3	Su organización envía promociones de sus horarios de atención y servicios que brinda a través de la red social Facebook.							
4	Su centro laboral se contacta con sus usuarios mediante el uso del twitter.							
5	Su organización usa de forma masiva la red social Instagram para comunicarse con el público externo.							
6	La dirección de salud pública se contacta con sus usuarios mediante el uso del wasap.							
7	Dentro de la comunicación digital de su institución es beneficioso el uso de la red social Tik Tok.							
8	Se utiliza YouTube como parte la estrategia de comunicación digital de su organización.							
9	Su institución cuenta con una plataforma de videos en la red social YouTube.							
10	La entidad estatal de salud donde labora tiene un asistente digital en la red social wasap.							
	<b>DIMENSION 2: Comunicación interna</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La comunicación interna de su organización se realiza mediante el uso del intranet.							
12	Todos los colaboradores del area donde labora se comunican mediante el uso del intranet.							
13	La comunicación interna del area donde usted labora se lleva a cabo mediante el uso del correo electrónico.							
14	Los colaboradores de su organización se contactan mediante el uso del correo electrónico.							

16	En su institución manejan información personal mediante el uso de intranet.						
18	Fuera del horario de trabajo, un colaborador de su organización responde comunicaciones desde la intranet.						
17	La comunicación de un colaborador de su organización se da mediante el uso de la plataforma email.						
18	La comunicación corporativa por intranet de su centro laboral cuenta con un asistente de respuesta virtual.						
18	Los contenidos que se comunican mediante la plataforma de intranet de su organización son correctos.						
20	La alta dirección de su institución capacita a su personal sobre el uso correcto de la intranet y el correo electrónico.						

Observaciones (prelisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia para realizar la investigación

Opinión de aptitud:  Apto  Apto después de corregir  No apto

Apellidos y nombre del juez validador: Dra. Mg. Alva Castro, César Augusto DNI 03608732

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

27 de mayo del 2022

\***Relevancia:** Ítem corresponde al concepto técnico formulado.

\***Referencia:** El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.

\***Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: TRÁMITE DOCUMENTARIO**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: cantidad de trabajo desempeñado</b>							
1	La cantidad de trabajo realizado por un colaborador de su organización está relacionada con su productividad.							
2	El desempeño laboral de un trabajador tiene relación con la cantidad de trabajo que lleva a cabo							
3	Un colaborador debe autoevaluarse.							
	<b>Dimensión 2: capacidad de innovar</b>							
4	Su trabajo depende de su creatividad.							
5	Su institución fomenta la generación de ideas dentro del personal.							
6	La capacidad de innovación se relaciona con la resolución de problemas.							
7	La creatividad se relaciona con la cantidad de trabajo desempeñado.							
8	Ver los problemas como oportunidades es parte de la capacidad de innovar de su institución.							
9	Su institución desarrolla y aplica nuevos métodos de atención como parte de su capacidad de innovar y creatividad.							
10	Su centro laboral toma en cuenta la capacidad de innovar de un colaborador.							
	<b>Dimensión 3: resolución de problemas</b>							
11	El liderazgo que tiene un colaborador ayuda a la resolución de problemas en su centro de trabajo.							
12	La calidad de servicio que ofrece su institución soluciona problemas.							
13	Su institución motiva el trabajo en equipo para solucionar problemas.							
14	La calidad en la solución de problemas ayuda a su institución a mejorar su relación con sus usuarios.							
15	El liderazgo de un colaborador tiene relación con la creatividad y su capacidad de innovar en su centro de trabajo.							
16	La empatía de un colaborador se relaciona con la solución de problemas en el trabajo.							
	<b>Dimensión 4: conocimiento del puesto</b>							

17	El conocimiento del puesto desempeñado por un colaborador guarda relación con la cooperación para con sus compañeros.						
18	La experiencia de un colaborador guarda relación con el conocimiento del puesto desempeñado.						
<b>Dimensión 5: cooperación con sus compañeros</b>							
19	Cooperar con sus compañeros es parte del trabajo en equipo que se desarrolla en su organización.						
20	Su institución se beneficia gracias a la experiencia y trabajo en equipo de sus colaboradores.						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia para realizar la investigación

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [X]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Alva Castro. César Augusto      DNI 03508732

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

27 de mayo del 2022

<sup>1</sup>Perfincia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

27/5/22, 15:42



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
ALVA ARAUJO, CÉSAR AUGUSTO DNI 03508732	<b>BACHILLER EN ECONOMÍA</b> Fecha de diploma: 21/06/96 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD RICARDO PALMA <b>PERU</b>
ALVA ARAUJO, CESAR AUGUSTO DNI 03508732	<b>MAESTRO/MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA</b> Fecha de diploma: 28/02/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 27/03/2014 Fecha egreso: 30/08/2015	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <b>PERU</b>





ESCUELA DE POSTGRADO

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMUNICACIÓN DIGITAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: REDES SOCIALES</b>							
1	La institución mantiene contacto con sus usuarios mediante el uso de las redes sociales.							
2	La institución hace recordatorio de sus citas a sus usuarios mediante el uso del Facebook.							
3	Su organización envía promociones de sus horarios de atención y servicios que brinda a través de la red social Facebook.							
4	Su centro laboral se contacta con sus usuarios mediante el uso del twitter.							
5	Su organización usa de forma masiva la red social Instagram para comunicarse con el público externo.							
6	La dirección de salud pública se contacta con sus usuarios mediante el uso del wasap.							
7	Dentro de la comunicación digital de su institución es beneficioso el uso de la red social Tik Tok.							
8	Se utiliza YouTube como parte la estrategia de comunicación digital de su organización.							
9	Su institución cuenta con una plataforma de videos en la red social YouTube.							
10	La entidad estatal de salud donde labora tiene un asistente digital en la red social wasap.							
	<b>DIMENSIÓN 2: Comunicación interna</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La comunicación interna de su organización se realiza mediante el uso del intranet.							
12	Todos los colaboradores del área donde labora se comunican mediante el uso del intranet.							
13	La comunicación interna del área donde usted labora se lleva a cabo mediante el uso del correo electrónico.							
14	Los colaboradores de su organización se contactan mediante el uso del correo electrónico.							

15	En su institución manejan información personal mediante el uso de intranet.							
16	Fuera del horario de trabajo, un colaborador de su organización responde comunicaciones desde la intranet.							
17	La comunicación de un colaborador de su organización se da mediante el uso de la plataforma email.							
18	La comunicación corporativa por intranet de su centro laboral cuenta con un asistente de respuesta virtual.							
19	Los contenidos que se comunican mediante la plataforma de intranet de su organización son correctos.							
20	La alta dirección de su institución capacita a su personal sobre el uso correcto de la intranet y el correo electrónico.							

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia para realizar la investigación**

**Opinión de aplicabilidad:**    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: Luna Victoria Cabrera, Hilmer Andrés DNI 40625094

**Especialidad del validador:** Magister en Relaciones Publicas e Imagen Corporativa

30 de mayo del 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 \_\_\_\_\_  
**Firma del Experto Informante.**



17	El conocimiento del puesto desempeñado por un colaborador guarda relación con la cooperación para con sus compañeros.								
18	La experiencia de un colaborador guarda relación con el conocimiento del puesto desempeñado.								
<b>Dimensión 5: cooperación con sus compañeros</b>									
19	Cooperar con sus compañeros es parte del trabajo en equipo que se desarrolla en su organización.								
20	Su institución se beneficia gracias a la experiencia y trabajo en equipo de sus colaboradores.								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia para realizar la investigación

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Luna Victoria Cabrera, Hilmer Andrés DNI 40625094

Especialidad del validador: Magister en Relaciones Publicas e Imagen Corporativa

30 de mayo del 2022

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
 \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
 \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
 Firma del Experto Informante.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

### REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
LUNA VICTORIA CABRERA, HILMER ANDRES DNI 40625094	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA COMUNICACION Fecha de diploma: 12/05/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
LUNA VICTORIA CABRERA, HILMER ANDRES DNI 40625094	LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACION Fecha de diploma: 25/01/2010 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
LUNA VICTORIA CABRERA, HILMER ANDRES DNI 40625094	MAGISTER EN RELACIONES PUBLICAS E IMAGEN CORPORATIVA Fecha de diploma: 22/08/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU



PERÚ

Ministerio  
de Salud

Ministerio  
de Prestaciones y  
Registros en Salud

Dirección de Redes  
Integradas de Salud  
Lima Centro

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

## CONSTANCIA

El que suscribe, Q.F. Edwin Quispe Quispe, Director de la Dirección de Redes Integradas de Salud – Lima Centro Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas – DIRIS LIMA CENTRO, por el presente documento;

### HACE CONSTAR:

Que la Q.F. Mendoza Huamani, Noemi Gladys, identificada con DNI N° 09906419, ha recopilado información con la finalidad de aplicar como instrumentos dos cuestionarios con un total de 40 preguntas a través de la técnica de la encuesta a los profesionales de la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas –DIRIS LIMA CENTRO, que será aplicada a su trabajo de investigación titulado "Influencia de la comunicación digital en el área de trámite documentario de una institución de salud pública en Lima, 2022", el cual será presentado como trabajo para optar el título de Maestría en Gestión Pública, en la Universidad César Vallejo.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada, careciendo de valor alguno en acciones en contra del estado.

Lima, 17 de junio de 2022

MINISTERIO DE SALUD  
DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD  
LIMA CENTRO  
DIRECCIÓN DE MEDICAMENTOS, INSUMOS Y DROGAS  
EDWIN QUISPE QUISPE  
DIRECTOR EJECUTIVO

[www.dirislimatestro.gob.pe](http://www.dirislimatestro.gob.pe)

Av. Nicolás de Piérola N° 617  
Cercado de Lima, Perú  
T(511) 287-5700

EL PERÚ PRIMERO

Anexo: Base de datos

	VARIABLE COMUNICACIÓN DIGITAL																			
	D1										D2									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
Encuestado 1	3	4	3	2	3	4	1	3	2	4	2	1	5	4	2	2	5	4	2	5
Encuestado 2	5	4	3	2	4	3	1	4	4	3	2	1	5	5	1	2	5	4	2	5
Encuestado 3	3	4	3	2	1	3	2	4	2	4	2	2	5	5	2	2	5	3	2	5
Encuestado 4	4	3	3	2	1	3	2	3	3	4	3	2	4	5	2	1	5	2	2	3
Encuestado 5	3	5	3	2	2	3	2	4	4	4	2	1	5	4	1	2	1	3	1	3
Encuestado 6	4	4	3	2	3	4	2	3	4	5	3	2	4	4	3	1	5	3	2	3
Encuestado 7	3	4	3	2	3	4	2	4	4	3	2	2	3	5	1	2	4	2	1	4
Encuestado 8	4	4	3	2	3	3	2	4	3	4	2	1	3	5	2	2	4	3	3	5
Encuestado 9	3	3	4	3	2	5	2	4	4	5	1	2	5	4	2	2	5	2	1	3
Encuestado 10	4	4	3	1	1	4	2	3	4	3	3	1	4	5	2	1	4	2	1	4
Encuestado 11	5	4	3	1	2	4	2	3	3	4	2	1	3	5	2	1	4	2	1	3
Encuestado 12	4	2	3	2	2	4	2	3	2	3	3	2	4	5	1	2	4	2	2	3
Encuestado 13	3	5	4	1	2	3	1	3	4	3	1	3	4	5	1	2	3	2	3	4
Encuestado 14	5	3	3	2	1	4	1	4	3	4	2	1	3	3	1	2	5	1	2	5
Encuestado 15	5	4	4	2	1	4	2	4	3	4	1	2	4	4	2	1	5	1	2	4
Encuestado 16	5	4	3	2	2	3	1	4	4	5	2	1	5	4	1	2	4	3	1	3
Encuestado 17	4	5	3	2	1	4	2	4	3	4	2	1	4	4	2	1	3	2	1	4
Encuestado 18	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	5	4	4	5	4	5	5
Encuestado 19	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4
Encuestado 20	4	3	4	4	4	3	5	4	4	5	3	3	4	4	5	4	5	4	5	4

Encuestado 21	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4
Encuestado 22	5	4	3	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4
Encuestado 23	5	4	5	5	4	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4
Encuestado 24	4	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4
Encuestado 25	3	2	4	5	4	3	4	5	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4	3	5
Encuestado 26	4	3	4	4	5	4	5	4	3	5	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5
Encuestado 27	2	3	4	2	3	5	2	5	3	5	2	1	4	3	2	2	5	4	2	5
Encuestado 28	4	5	4	2	2	4	2	4	4	3	2	2	4	5	2	3	4	5	3	4
Encuestado 29	2	1	1	2	2	4	3	4	4	5	2	2	4	5	3	2	4	5	2	5
Encuestado 30	1	2	1	2	2	4	1	5	4	3	2	2	4	2	1	1	5	5	2	4
Encuestado 31	4	4	3	1	1	4	2	3	4	3	3	1	4	5	2	1	4	2	1	4
Encuestado 32	5	4	3	1	2	4	2	3	3	4	2	1	3	5	2	1	4	2	1	3
Encuestado 33	4	2	3	2	2	4	2	3	2	3	3	2	4	5	1	2	4	2	2	3
Encuestado 34	3	5	4	1	2	3	1	3	4	3	1	3	4	5	1	2	3	2	3	4
Encuestado 35	5	3	3	2	1	4	1	4	3	4	2	1	3	3	1	2	5	1	2	5
Encuestado 36	5	4	4	2	1	4	2	4	3	4	1	2	4	4	2	1	5	1	2	4
Encuestado 37	5	4	3	2	2	3	1	4	4	5	2	1	5	4	1	2	4	3	1	3
Encuestado 38	4	5	3	2	1	4	2	4	3	4	2	1	4	4	2	1	3	2	1	4
Encuestado 39	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	5	4	4	5	4	5	5
Encuestado 40	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4
Encuestado 41	4	3	4	4	4	3	5	4	4	5	3	3	4	4	5	4	5	4	5	4
Encuestado 42	3	4	3	2	3	4	1	3	2	4	2	1	5	4	2	2	5	4	2	5
Encuestado 43	5	4	3	2	4	3	1	4	4	3	2	1	5	5	1	2	5	4	2	5

Encuestado 44	3	4	3	2	1	3	2	4	2	4	2	2	5	5	2	2	5	3	2	5
Encuestado 45	4	3	3	2	1	3	2	3	3	4	3	2	4	5	2	1	5	2	2	3
Encuestado 46	3	5	3	2	2	3	2	4	4	4	2	1	5	4	1	2	1	3	1	3
Encuestado 47	4	4	3	2	3	4	2	3	4	5	3	2	4	4	3	1	5	3	2	3
Encuestado 48	3	4	3	2	3	4	2	4	4	3	2	2	3	5	1	2	4	2	1	4
Encuestado 49	4	4	3	2	3	3	2	4	3	4	2	1	3	5	2	2	4	3	3	5
Encuestado 50	3	3	4	3	2	5	2	4	4	5	1	2	5	4	2	2	5	2	1	3
Encuestado 51	4	4	3	1	1	4	2	3	4	3	3	1	4	5	2	1	4	2	1	4
Encuestado 52	3	2	4	5	4	3	4	5	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4	3	5
Encuestado 53	4	3	4	4	5	4	5	4	3	5	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5
Encuestado 54	2	3	4	2	3	5	2	5	3	5	2	1	4	3	2	2	5	4	2	5
Encuestado 55	4	5	4	2	2	4	2	4	4	3	2	2	4	5	2	3	4	5	3	4
Encuestado 56	2	1	1	2	2	4	3	4	4	5	2	2	4	5	3	2	4	5	2	5
Encuestado 57	1	2	1	2	2	4	1	5	4	3	2	2	4	2	1	1	5	5	2	4
Encuestado 58	4	4	3	1	1	4	2	3	4	3	3	1	4	5	2	1	4	2	1	4
Encuestado 59	5	4	3	1	2	4	2	3	3	4	2	1	3	5	2	1	4	2	1	3
Encuestado 60	4	2	3	2	2	4	2	3	2	3	3	2	4	5	1	2	4	2	2	3



	VARIABLE TRAMITE DOCUMENTARIO																			
	D1			D2							D3						D4		D5	
	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P1	P2	P1	P2
Encuestado 1	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	2	4	3	4	4	5	4	5	3	4
Encuestado 2	4	3	4	2	3	2	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4
Encuestado 3	4	5	5	3	3	4	3	4	4	5	3	4	3	5	3	4	4	3	4	5
Encuestado 4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5
Encuestado 5	4	5	4	3	2	4	3	5	4	5	4	3	5	4	5	3	4	4	3	4
Encuestado 6	3	4	5	3	4	4	3	4	3	5	4	4	3	4	3	4	3	5	4	3
Encuestado 7	4	3	4	4	3	5	4	5	4	3	4	3	5	4	5	4	3	5	3	4
Encuestado 8	4	5	4	4	3	4	5	3	4	5	3	4	3	4	5	5	4	5	4	5
Encuestado 9	4	3	4	4	4	5	3	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	5
Encuestado 10	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5
Encuestado 11	3	4	3	1	2	3	4	3	4	4	3	5	5	4	4	3	5	5	3	4
Encuestado 12	2	3	4	2	2	3	2	4	3	5	2	3	4	3	3	4	4	4	5	3
Encuestado 13	5	4	5	4	5	3	5	2	4	3	5	2	3	4	3	5	4	2	4	5
Encuestado 14	3	2	4	1	3	4	4	3	4	5	3	1	2	3	4	4	3	4	3	4
Encuestado 15	2	2	3	2	1	3	4	3	4	3	3	3	4	5	3	4	4	3	3	5
Encuestado 16	3	3	4	1	2	3	4	3	2	4	5	1	4	3	4	3	5	4	4	4
Encuestado 17	2	2	3	1	2	3	2	1	2	4	2	2	3	4	3	2	4	5	5	4
Encuestado 18	4	5	3	2	1	3	2	3	2	4	3	4	2	4	3	3	4	3	2	3
Encuestado 19	4	3	3	3	2	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	2	3	4
Encuestado	3	2	3	2	2	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	4	4	4

20																				
Encuestado 21	4	3	5	2	3	4	3	4	3	2	3	5	3	4	3	2	4	5	3	4
Encuestado 22	4	3	5	2	2	4	2	3	3	2	4	3	4	2	4	2	3	3	4	5
Encuestado 23	3	5	5	3	4	3	1	4	2	3	3	2	5	3	3	5	4	5	3	4
Encuestado 24	2	4	4	2	3	4	3	4	3	3	5	4	5	5	4	4	4	3	5	4
Encuestado 25	4	3	5	3	4	4	2	3	2	2	4	3	5	4	4	3	4	5	4	4
Encuestado 26	5	4	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	5	3	4	3	4	5	3	4
Encuestado 27	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4
Encuestado 28	4	5	5	1	1	4	1	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4
Encuestado 29	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	5	3
Encuestado 30	4	4	5	3	2	4	3	4	4	3	5	3	4	3	4	5	4	5	4	4
Encuestado 31	4	5	3	2	2	3	4	3	4	5	4	5	3	4	4	3	4	5	4	5
Encuestado 32	5	4	3	2	3	5	3	4	4	3	5	4	4	5	5	3	3	4	5	3
Encuestado 33	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
Encuestado 34	5	4	5	3	3	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4
Encuestado 35	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	5	3	4	5	5
Encuestado 36	5	4	4	2	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4
Encuestado 37	3	4	3	2	3	4	3	4	5	4	3	3	4	4	5	3	4	5	4	3
Encuestado 38	5	3	5	2	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	5	3	5	3	5	3
Encuestado 39	4	5	4	3	3	4	3	5	3	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5
Encuestado 40	3	2	3	3	4	4	4	5	3	5	3	5	3	4	4	3	3	4	3	5
Encuestado 41	2	3	2	3	3	4	3	4	3	3	2	3	2	3	4	5	3	3	4	3
Encuestado 42	4	5	4	4	4	5	3	3	3	4	5	5	4	4	3	4	3	3	4	2
Encuestado	2	4	3	4	4	5	3	4	5	3	2	3	2	3	4	4	5	5	4	3

43																				
Encuestado 44	2	4	3	3	2	3	3	4	4	5	2	2	4	3	4	3	4	3	4	3
Encuestado 45	2	3	2	3	4	3	5	5	4	4	2	3	2	4	3	4	3	3	3	5
Encuestado 46	2	4	3	4	3	3	4	4	5	3	3	4	2	4	2	4	5	4	4	5
Encuestado 47	3	2	4	2	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	5	5	4
Encuestado 48	5	5	3	4	3	5	5	4	4	3	3	4	2	4	3	4	2	4	3	5
Encuestado 49	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	5
Encuestado 50	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	3	5	4	5	4
Encuestado 51	3	4	4	3	3	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	5
Encuestado 52	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4
Encuestado 53	4	3	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5
Encuestado 54	2	3	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4
Encuestado 55	2	3	4	2	4	3	4	5	3	5	4	3	4	4	3	4	3	4	5	5
Encuestado 56	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	3	4	3	4	5
Encuestado 57	4	3	3	4	3	5	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	5
Encuestado 58	4	3	4	2	3	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	5	3	5
Encuestado 59	3	4	3	2	3	4	3	4	5	4	3	3	4	4	5	3	4	5	4	3
Encuestado 60	5	3	5	2	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	5	3	5	3	5	3

	D1: Redes sociales										D2: Comunicación interna										D1: Cantidad de trabajo desempeñado				D2: Capacidad de innovar					D3: Resolución de problemas						D4: Conocimiento del producto			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	
Encuestado 1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	2	4	3	4	4	5	3		
Encuestado 2	1	1	4	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	4			
Encuestado 3	2	2	4	2	4	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	4			
Encuestado 4	1	1	4	4	2	4	1	2	4	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	3			
Encuestado 5	2	1	3	2	1	2	1	4	1	2	4	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	5			
Encuestado 6	2	2	2	4	3	2	4	4	4	2	4	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1			
Encuestado 7	1	2	2	2	1	3	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	4				
Encuestado 8	3	4	3	3	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2			
Encuestado 9	1	5	3	4	1	1	1	1	3	3	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3			
Encuestado 10	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	3	1	3	4	1	1	1	5	3	5	3	2	1	1	1	2	1	1	1	5			
Encuestado 11	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	3	1	2	1	3	5	1	5	3	5	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	4		
Encuestado 12	1	2	3	1	2	4	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	5	3	1	1	1	4	3	2	1	1	1	1		
Encuestado 13	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	4	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	3	3	1	4	1	3	1	1	1	2	3		
Encuestado 14	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	4	1	4	1	1	1	2	5	1	1	1	2	2		
Encuestado 15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	3	2	1	1	1	1	5			
Encuestado 16	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	3	1	1	1	1	1	5			
Encuestado 17	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	3	3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	3	1	2	1	2	5		
Encuestado 18	3	5	5	3	4	5	5	3	4	3	3	5	3	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	1	3	1	5		
Encuestado 19	4	5	4	4	4	4	3	3	5	3	4	2	3	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3	2	4	4		
Encuestado 20	3	4	4	4	4	3	3	1	4	3	2	3	4	5	5	5	4	4	5	3	3	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	2	2	3	4	5		
Encuestado 21	3	4	4	3	4	3	3	1	5	4	2	5	5	4	4	5	5	4	5	3	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	1	3	2	4	4		
Encuestado 22	4	4	3	2	5	4	4	2	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	2	3	2	3	2	5	
Encuestado 23	5	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	5	2	2	3	2	3	3	4	3	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	1	3	3	3	2	5		
Encuestado 24	4	2	3	2	3	2	2	2	2	5	1	2	2	2	1	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	2	2	1	2	4	5			
Encuestado 25	4	2	1	3	2	5	2	2	2	5	2	2	2	2	2	3	2	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	3	2	2	5		
Encuestado 26	4	1	3	2	2	2	2	2	5	2	3	2	2	1	2	2	2	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	2	2	3	1	2	5		
Encuestado 27	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	4	2	4	5	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	5	4	
Encuestado 28	4	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	4		
Encuestado 29	2	2	3	3	2	5	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	4	5	3	3	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	3	5	5		
Encuestado 30	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	5	3	3	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	2	4	3	3	3		
Encuestado 31	4	1	3	2	2	1	2	2	4	2	4	2	3	1	2	2	2	4	5	3	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	1	3	3	3		
Encuestado 32	5	4	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	2	4	2	4	5	4		
Encuestado 33	4	2	3	2	2	2	2	1	4	2	2	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	2	1	1	1	2	3		
Encuestado 34	3	4	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	1	2	1	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3		
Encuestado 35	5	3	2	2	3	1	3	1	1	4	3	3	2	2	3	2	2	4	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	4	5	1	2	2	4	1	3		
Encuestado 36	5	1	1	1	1	2	3	2	3	1	2	2	1	3	2	3	3	5	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	3	3	3		
Encuestado 37	5	1	3	3	4	2	2	2	4	3	3	2	2	3	2	2	1	3	2	1	2	1	1	1	4	1	2	5	4	3	1	3	5	3	5	3	3		
Encuestado 38	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	4	1	3	2	3	1	2	2	1	2	2	3	4	3	2	3	4		
Encuestado 39	5	1	2	1	3	2	1	2	1	3	2	1	1	1	5	4	5	4	2	3	1	1	1	5	2	2	1	1	1	1	2	1	4	1	4	5	4		
Encuestado 40	4	1	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	1	1	5	5	5	1	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2	2	4	2	1	3	2	2	1			
Encuestado 41	4	2	1	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	1	3	3	3	1	3	4	3	1	1	2	2	3	3	2	1	2	1	4	3	4	3	4	4		
Encuestado	3	2	2	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	1	4	2	3	2	2	4	4	1	2	4	2	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	1		



### Frecuencia de la variable Comunicación digital y sus dimensiones

Variable y dimensiones	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Variable 1: Comunicación digital	Ineficiente	16	26.7%
	Moderado	35	58.3%
	Eficiente	9	15.0%
Dimensión 1: Redes sociales	Ineficiente	24	40.0%
	Moderado	31	51.7%
	Eficiente	5	8.3%
Dimensión 2: Comunicación interna	Ineficiente	15	25.0%
	Moderado	36	60.0%
	Eficiente	9	15.0%

### Frecuencia de la variable Trámite documentario y sus dimensiones

Variable y dimensiones	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Variable 2: Trámite documentario	Ineficiente	16	26.7%
	Moderado	22	36.7%
	Eficiente	22	36.7%
Dimensión 1: Cantidad de trabajo desempeñado	Bajo	21	35.0%
	Regular	22	36.7%
	Alto	17	28.3%
Dimensión 2: Capacidad de innovar	Bajo	19	31.7%
	Regular	15	25.0%
	Alto	26	43.3%
Dimensión 3: Resolución de	Ineficiente	19	31.7%

problemas	Moderado	30	50.0%
	Eficiente	11	18.3%
Dimensión 4: Conocimiento del puesto	Bajo	7	11.7%
	Regular	23	38.3%
	Alto	30	50.0%
Dimensión 5: Cooperación con los compañeros	Ineficiente	26	43.3%
	Moderado	18	30.0%
	Eficiente	16	26.7%

### Prueba de correlación para la hipótesis general

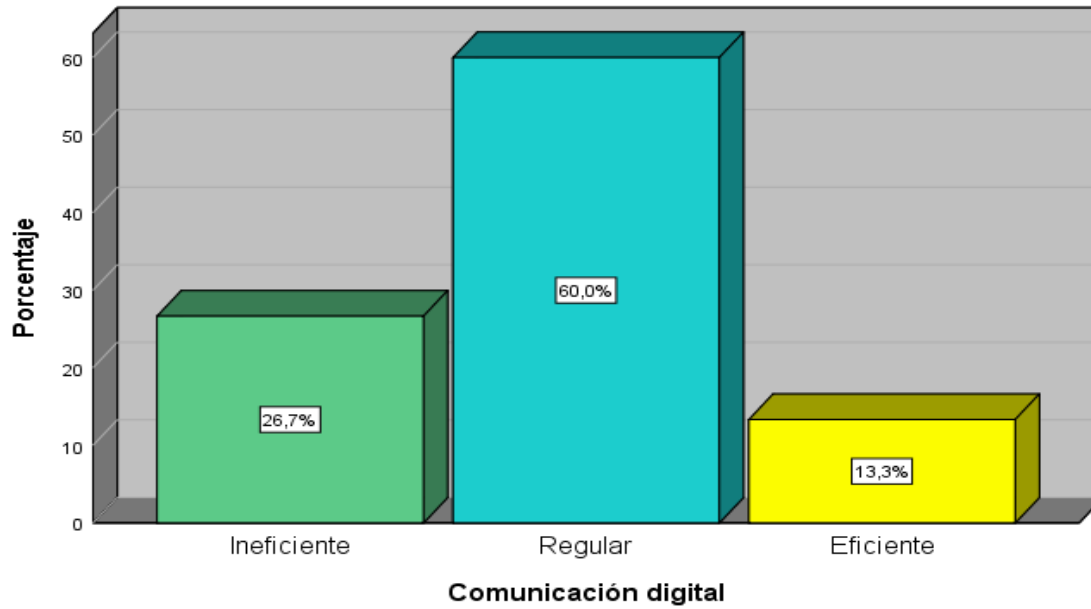
		Comunicación digital	Trámite documentario
Comunicación digital	<b>Correlación de Pearson</b>	1	<b>,643**</b>
	<b>Sig. (bilateral)</b>		<b>0.000</b>
	N	60	60
Trámite documentario	Correlación de Pearson	,643**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	60	60

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

## Anexos Figuras

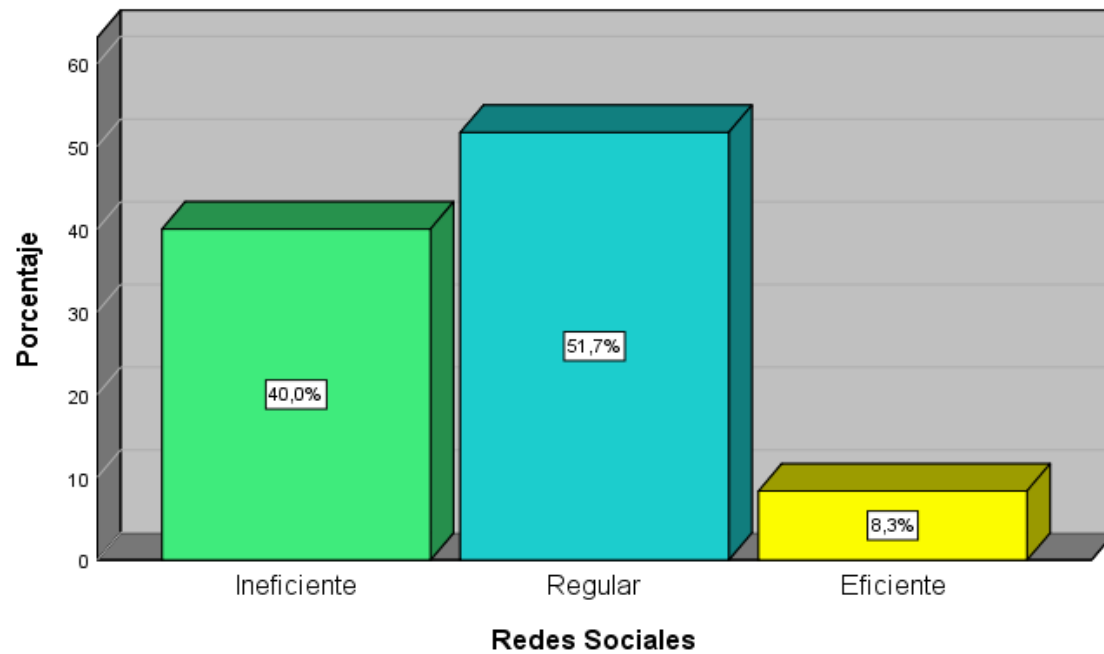
### Figura 1

Gráfico de barras de la variable: *Comunicación digital*



### Figura 2

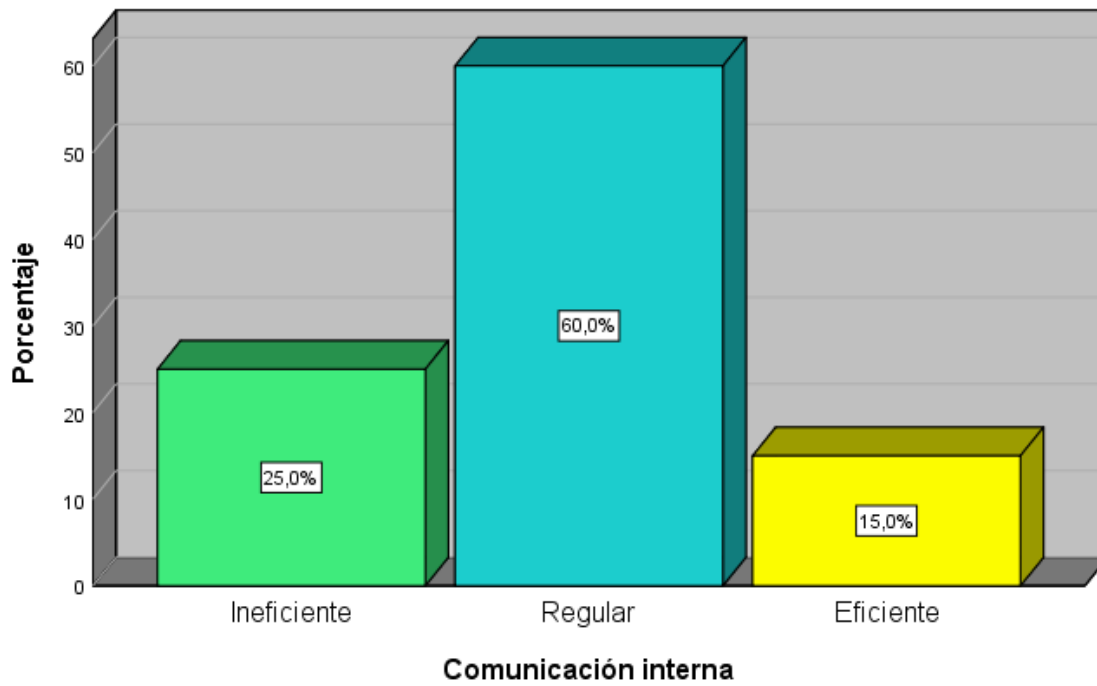
Gráfico de barras de la dimensión: *Redes Sociales*





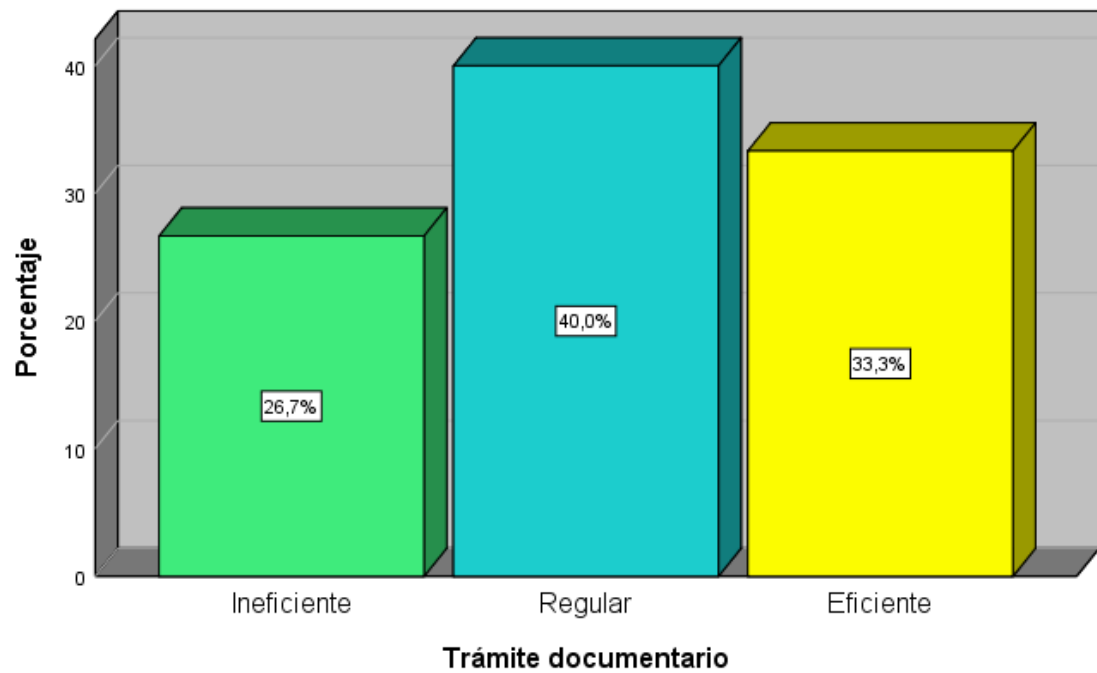
**Figura 3**

*Gráfico de barras de la dimensión: Comunicación interna*



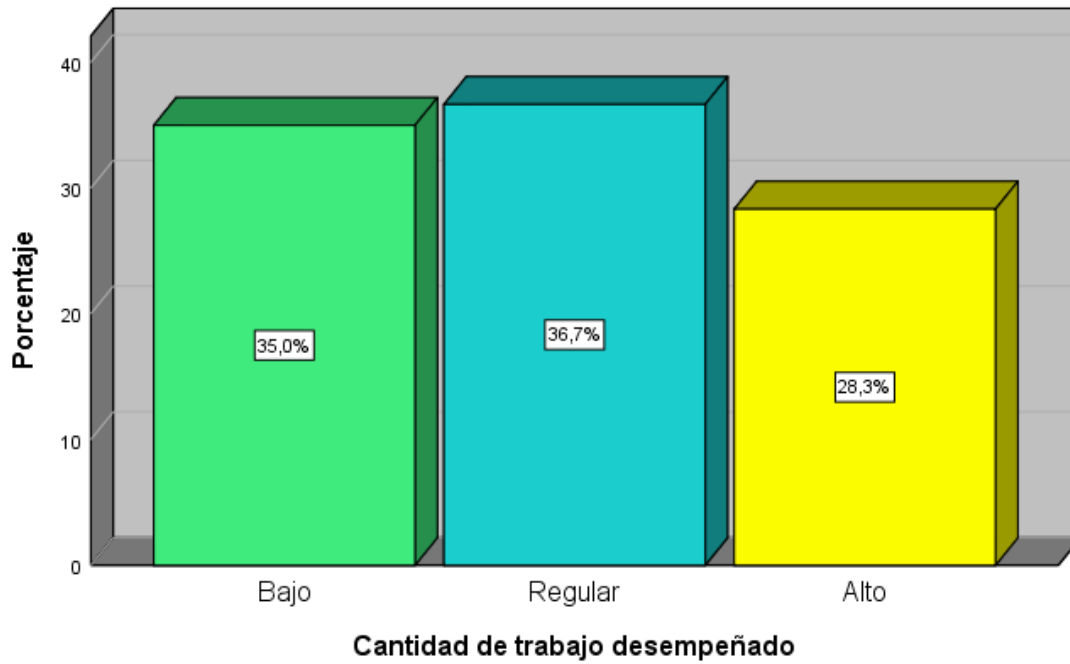
**Figura 4**

*Gráfico de barras de la variable: Trámite Documentario*



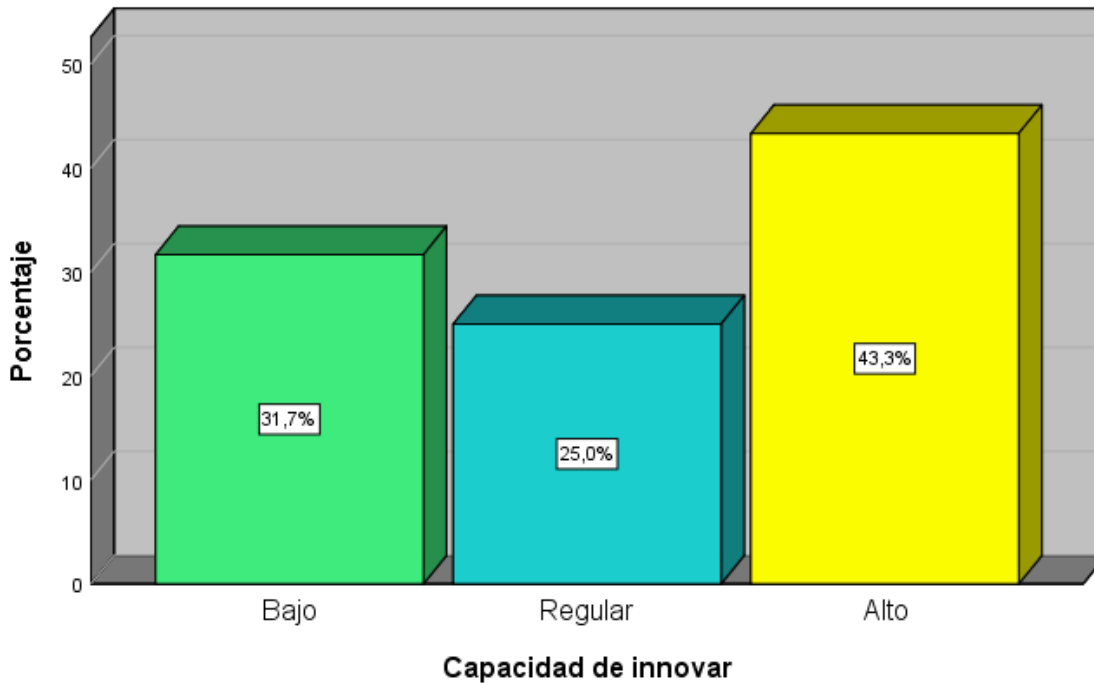
**Figura 5**

*Gráfico de barras de la dimensión: Cantidad de trabajo desempeñado*



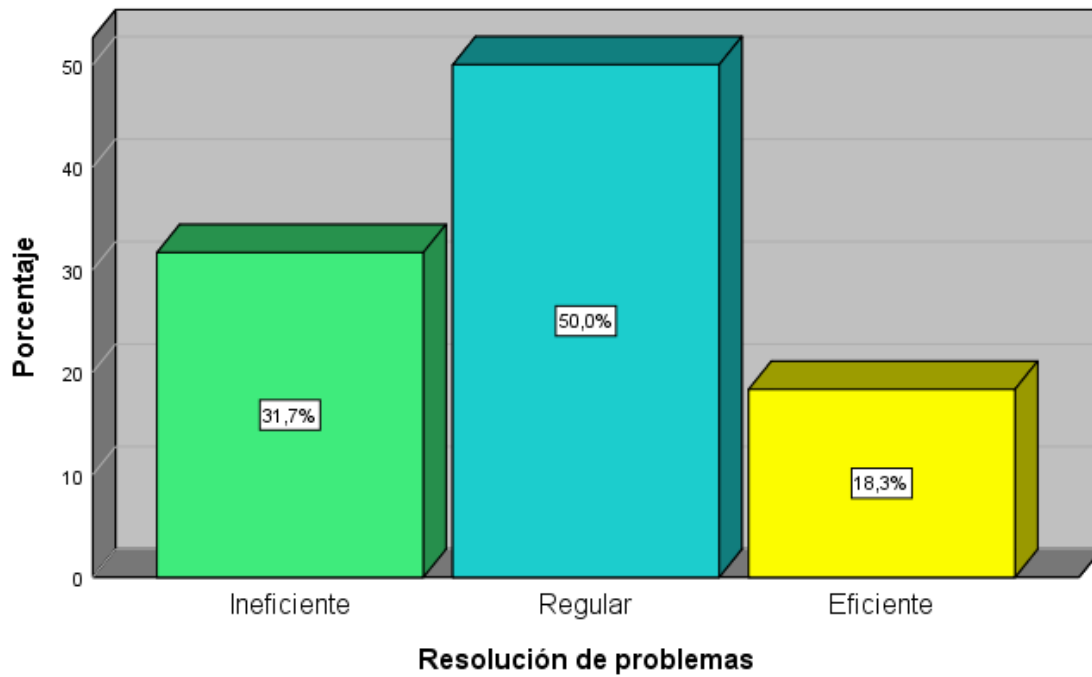
**Figura 6**

*Gráfico de barras de la dimensión: Capacidad de innovar*



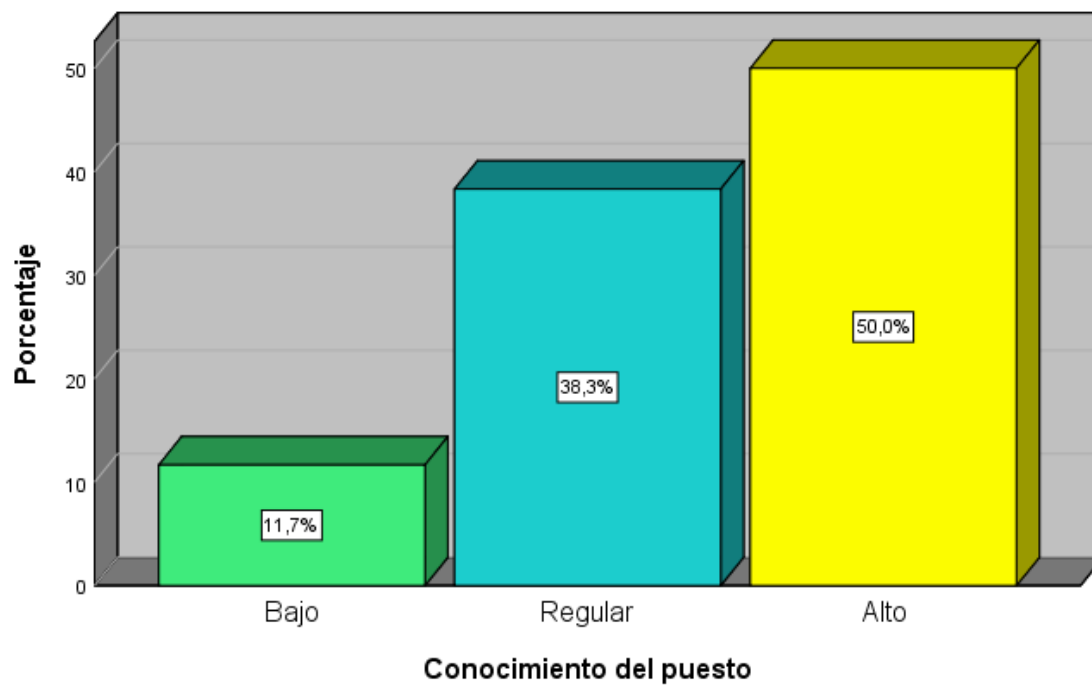
**Figura 7**

*Gráfico de barras de la dimensión: Resolución de problemas*



**Figura 8**

*Gráfico de barras de la dimensión: Conocimiento del puesto*



**Figura 9**

*Gráfico de barras de la dimensión: Cooperación con los compañeros*

