



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Aplicación de herramientas digitales y gestión documentaria en la
Municipalidad Distrital de Cerro Colorado - Arequipa 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Chavez Quispe, Kevin Juan Jose (orcid.org/0000-0003-4134-008X)

ASESORA:

Dra. Graus Cortez, Lupe Esther (orcid.org/0000-0002-1511-5244)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CALLAO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios en primer lugar, a mis padres que siempre me dan su apoyo en la vida, a mis hijos quienes son mi motor y motivo cada día, a mis hermanos que con sus palabras me alientan a no rendirme. A todos ustedes, mi amor, esfuerzo y gratitud eterna.

Agradecimiento

A Dios y mi familia, siempre estaré eternamente agradecido con ellos por ser esa fuerza y motivación en este camino llamado vida.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y operacionalización	10
3.3. Población y muestro	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	19
VI. CONCLUSIONES	22
VII. RECOMENDACIONES	23
REFERENCIAS	25
ANEXOS	31

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo general Determinar la relación entre la Aplicación de herramientas digitales y la gestión documentaria en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado - Arequipa 2021, esta investigación es descriptiva, transversal, no experimental, de diseño correlacional, la población de estudio estuvo conformada por 30 usuarios de la entidad pública, como técnica se utilizó la encuesta y la observación, y como instrumento el cuestionario que consta de 22 preguntas que conforman la variable aplicación de herramientas digitales y 8 preguntas de la variable gestión documentaria. La validación del instrumento se realizó mediante el juicio de expertos que estuvo conformado por tres personas, y con alta confiabilidad a través de la prueba por el software SPSS con el coeficiente Alpha de Cronbach.

En los resultados se determinó la influencia significativa de la aplicación de herramientas digitales para la mejora de la gestión documentaria, estos son un indicador importante que evidencia que las herramientas digitales son de suma importancia en una entidad pública dado que con ello toda gestión documentaria sería más rápida y eficaz desde un punto de vista técnico y administrativo en beneficio de los usuarios, asimismo dicha virtualidad le permitirá a la entidad agilizar los trámites haciendo eficientes dichos procesos y así se lograra una buena imagen institucional.

Palabras clave: Herramientas digitales, Gestión documentaria, Virtualidad.

Abstract

The general objective of this research work is to determine the relationship between the Application of digital tools and document management in the District Municipality of Cerro Colorado - Arequipa 2021, this research is descriptive, cross-sectional, non-experimental, of correlational design, the population of The study was made up of 30 users of the public entity, as a technique the survey and observation were used, and as an instrument the questionnaire consisting of 22 questions that make up the variable application of digital tools and 8 questions of the variable document management. The validation of the instrument was carried out through the judgment of experts that consisted of three people, and with high reliability through the SPSS software test with Cronbach Alpha coefficient.

In the results, the significant influence of the application of digital tools for the improvement of documentary management was determined, these are an important indicator that shows that digital tools are of the utmost importance in a public entity since with it all documentary management would be more efficient. fast and efficient from a technical and administrative point of view for the benefit of the users, likewise said virtuality will allow the entity to speed up the procedures making these processes efficient and thus achieve a good institutional image.

Keywords: Digital tools, Documentary management, Virtualoty.

I. INTRODUCCIÓN

El mundo avanza cada día más a pasos agigantados en cuanto a la tecnología, y con ello la modernización se hizo una necesidad en cada uno de nosotros. Hablar del mundo de las tecnologías es hablar de la nueva era del conocimiento, porque se generó una transformación a nivel mundial en toda la parte tecnológica, puesto que el ser humano necesito y se sirvió de los avances tecnológicos para poder afrontar las situaciones extremas en las que se encontraba inmerso en estos nuevos tiempos de modernidad y retos a nivel global.

Es por ello que actualmente esta modernización no solo ha alcanzado a las personas, sino que también a las empresas de tipo privado y a todas las entidades públicas a nivel nacional, que se han visto envueltas y atrapadas en este nuevo mundo digital de una forma casi absoluta, porque ellas conforman ese engranaje que permite a una nación lograr su desarrollo y bienestar general.

Con el paso de la tecnología en todo este tiempo, ahora debemos tener en cuenta que hablando estrictamente de las entidades públicas, podremos observar que se han aplicado en ellas herramientas virtuales para el logro de la realización de trámites que son necesarios para la población en general, pero estas herramientas se aplicaron de una manera minúscula, pues las entidades aun no cuentan con la capacidad ni la asesoría correspondiente para poder adecuar estas nuevas herramientas digitales de una forma óptima en cada una de sus jurisdicciones a nivel nacional.

Es por ello que necesitamos de personal debidamente capacitado en la aplicación y manejo de estas nuevas tecnologías como lo son las herramientas virtuales, los cuales nos podrán brindar el apoyo y asesoramiento adecuado que necesitamos para una mejora continua en la gestión pública en todo el territorio nacional y con ello poder erradicar de una vez por todas esas carencias en las cuales nos encontramos inmersos sin poder salir de estas ni ser un país modelo desde mucho tiempo atrás.

Actualmente en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado – Arequipa, se puede apreciar que para realizar un trámite relacionado a la adquisición de una licencia de funcionamiento para un establecimiento comercial es necesario todo un procedimiento administrativo largo y engorroso, que no debería de ser así, puesto que se tendría que buscar la manera más sencilla y eficaz de que los administrados puedan realizar dichos tramites en un menor tiempo y de la manera más sencilla posible. Lo que se va a proponer en esta tesis es la actualización y simplificación de todo este procedimiento administrativo mediante el uso de herramientas digitales que nos brindaran una modernización optima generando una mejora en la población que es el principal motivo y objetivo por quienes debemos de cambiar y modernizar toda gestión en la actualidad.

Se presento el problema general: ¿Qué relación existe entre la Aplicación de herramientas digitales y la gestión documentaria en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado - Arequipa 2021?, siendo los problemas específicos: ¿Qué relación existe entre la Tecnología y la gestión documentaria en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado – Arequipa 2021?, ¿Qué relación existe entre la Información digital y la gestión documentaria en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado – Arequipa 2021?, ¿Qué relación existe entre la comunicación digital y la gestión documentaria en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado – Arequipa 2021?.

La justificación del presente trabajo de investigación es que daremos solución respecto al trámite documentario generado en una entidad pública, dado que actualmente los mecanismos utilizados carecen de un uso tecnológico adecuado y es por ello que con la globalización todos debemos de estar capacitados para el uso de estas herramientas digitales y así lograr eliminar estas barreras en los trámites administrativos, logrando realizarlos de una manera mas simple y sencilla.

Siendo el objetivo general: Determinar la relación entre la Aplicación de herramientas digitales y la gestión documentaria en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado - Arequipa 2021, y los objetivos específicos: Determinar la

relación entre la Tecnología y la gestión documentaria en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado – Arequipa 2021, determinar la relación entre la Información digital y la gestión documentaria en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado – Arequipa 2021 y determinar la relación entre la comunicación digital y la gestión documentaria en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado – Arequipa 2021.

La hipótesis en el presente trabajo es: Existe relación significativa entre la Aplicación de herramientas digitales y la gestión documentaria en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado - Arequipa 2021, siendo las hipótesis específicas: Existe una relación significativa entre la Tecnología y la gestión documentaria en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado – Arequipa 2021, existe una relación significativa entre la Información digital y la gestión documentaria en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado – Arequipa 2021, existe una relación significativa entre la comunicación digital y la gestión documentaria en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado – Arequipa 2021.

II. MARCO TEÓRICO

El inminente avance de las tecnologías de la comunicación y de la información, está logrando el incremento sobre un rendimiento, producido de aquellos trabajos realizados en el sector público en bien de la población, para lo cual se deberá de generar una correcta aplicación de estas TIC en todas las áreas correspondientes, lo cual motiva a que las mejoras tecnológicas no deban destinarse únicamente a la producción de enormes y ligados nexos de información, sino a mejorar esta condición y rendimiento de absolutamente todos los recursos humanos vinculados, y ver cómo el empleo de estas tecnologías aporta al progreso de la Nueva Gestión Pública en el país, donde se puede comprobar que el entendimiento ha dejado de ser el único valor primordial y está restringido, dando pase a un nuevo valor preponderante el cual es la modernización en general.

A nivel internacional, se considera a Tirenti (2019), en su tesis de maestría titulada: Gobierno Electrónico en el Sector Público Nacional argentino. El sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE) y su aporte a la transparencia (2016-2019) de la Universidad de San Andrés en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en la cual señala que el gobierno electrónico es una gestión estratégica de persistente variación y cambio, que acepta varias descripciones que reflejan diversas preferencias. La idea principal adoptada alude a la administración de manera electrónica de un gobierno como “la utilización de tecnologías de comunicación y de información, sobresaltando la red digital llamada internet, como herramientas para lograr un óptimo gobierno”.

En otras tesis internacionales, según Tello (2020), en su tesis de maestría titulada: Implementación del Gobierno Electrónico en tres Municipios de Sexta Categoría en Colombia de la Universidad Externado de Colombia, indica que el Gobierno electrónico es un medio por el cual el sector privado, el gobierno y todo el colectivo social (sociedad), encuentran un espacio señalado por las TIC para una mejora en la

eficiencia en el uso de recursos, afianzar sus relaciones e incrementar las condiciones de bienestar. También se le define de manera similar asociándolo al uso de las TIC para desarrollar la prestación de servicios; incrementar la capacidad, la efectividad y la utilidad; y para elevar sustantivamente la rendición de cuentas, transparencia, y la participación ciudadana.

En los trabajos previos nacionales, según Infante (2019), en su tesis de maestría titulada: Aplicación, del, Gobierno, Electrónico, para, optimizar, la Gestión Pública de la procuraduría pública del RENIEC, de la Universidad Nacional Federico Villareal en la ciudad de Lima, podemos observar que define al gobierno electrónico como una transformación general de la percepción habitual de una gestión pública, burocrática e ineficiente en una administración más entregada, íntimamente a la población, presta a señalar sus frutos y mostrar cuentas sobre sus gastos, cooperante, rauda, participativa y eficiente en sus prestaciones, apoyando en cualquier parte e instante. Además de ello realza el uso obstinado de tecnologías de comunicación y de información (TIC) para el verdadero y correcto cumplimiento de las acciones propias de la política y la gestión pública.

Por otro lado, Atarama Cruz Michael (2017), en su tesis: Modelo de e-gobierno para mejorar el índice de gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Piura, Durante el Periodo 2016, realizado en la Universidad católica Los Ángeles Chimbote, indica que la investigación realizada su objetivo principal es de formular un arquetipo de e-gobierno en el cual se perfeccione el registro de administración electrónica en la Municipalidad Provincial de Piura. Se concluyó en esta tesis que dicha Municipalidad de Piura recién se encuentra en un nivel de obtención de datos y nutriéndose de información del desarrollo de Gobierno Electrónico. Actualmente aun no podemos hablar sobre un orientador de acrecentamiento de gobierno electrónico tomado del propio

estado que conceda a las municipalidades con jurisdicción provincial y distritales lograr un grado elevado de avance de e- gobierno.

Así mismo la investigación de Yana (2018), en su tesis: Aplicación de la plataforma virtual en el proceso de enseñanza aprendizaje en la Escuela Profesional de Ingeniería de Seguridad y Gestión Minera de la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” Filial Arequipa, 2016 realizado en la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, señala que una gran cantidad de instituciones públicas han realizado la incorporación de plataformas digitales encaminadas a mejorar el rendimiento y desenvolvimiento de sus colaboradores a través de la capacitación y el desarrollo en las TIC, pero ello no está logrando el resultado pensado. Todo ello debido a que, teniendo presente que la tecnología es un instrumento y herramienta digital sumamente necesaria, para mejorar las estructuras de los mecanismos institucionales en todos los órganos públicos; este desarrollo no depende únicamente del uso de un software adecuado, pero también de un correcto engranaje a todas las actividades y acciones institucionales, de gestión óptima e idóneos niveles de seguridad, para una mayor facilidad para el uso y manejo de los usuarios, ya que en demasiadas entidades estos procesos no se aplican de manera adecuada y correcta.

Para las bases teóricas de la variable Aplicación de herramientas digitales, se apoya en:

Todos los campos en los cuales ha sido posible la aplicación de estas para una correcta gobernabilidad en el ámbito de nacional por parte de todos los organismos que conforman la estructura de nuestro ordenamiento gubernamental actual.

La definición de Franco (2020) Se llama herramientas digitales al grupo de herramientas tecnológicas en las que se logra generar un trabajo conjunto interviniendo en el mismo documento y participar con varios usuarios a los que se les ha brindado acceso, generando una acción colaborativa y de apoyo entre sus miembros. (Educatec, 2020).

Para Jaimez y Vasquez (2015) Las herramientas digitales son a la vez una vía y un término de la instrucción y la educación. Son una vía porque emplean las plataformas digitales y las diversas aplicaciones para elaborar las funciones cooperativas. Son un término porque tienen el fin de que el aprendiz se instruya.

Por lo que se puede definir a las herramientas digitales como aquellas que se usan para una mejora continua en todos los aspectos tecnológicos que se desarrollan actualmente en diferentes campos y sitios con los que se generara grandes avances a pasos agigantados y con ellos una manera eficiente de lograr los objetivos propuestos en un menor plazo posible.

En cuanto a la dimensiones Tecnológicas, Informacional y Comunicativas de estas herramientas digitales algunos autores refieren que:

Las Tecnologías de la Información y Comunicación son instrumentos como ordenadores, software, plataformas digitales, celulares, juegos digitales, redes sociales, correos electrónicos, entre otras que se han establecido en la vida rutinaria de la ciudadanía en general, logrando un revuelo en las maneras de comunicación y aprendizaje (Campos, 2014), es por ello que absolutamente todos debemos de tener una noción mínima de este tipo de nuevas tecnologías, y en su defecto si a nivel social existiesen barreras que impidan el acceder a este tipo de conocimiento se deberá de generar capacitaciones a la población en general de diversas maneras para que todos puedan servirse de estas tecnologías que harán de todos una vida más simple y sencilla.

Y para la variable Gestión documentaria las teorías son:

Para Meza (2019), hablar de la gestión documentaria en las entidades públicas del gobierno especialmente en los gobiernos locales, es una función básica para las entidades tales como las municipalidades, no indispensablemente teniendo en cuenta la grandeza y/o amplitud de estas y otro tipo de labor, sobre todo en los organismos estatales que emiten sus propias normas basado en sus jurisdicciones, funciones y autonomía, generando procedimientos acorde a las leyes de un mayor rango y

enfocados a control en torno al manejo de tipo documentario, operaciones que deben de alentar a las instituciones para que se enfoquen en adquirir conocimientos para lograr realizar una óptima gestión municipal.

En este sentido Sánchez (2014) señalo que: “la gestión documental es, un engranaje usado para tramitar documentos, de distintos formatos en que se encuentre engranados” (p.69). Siendo este un método que se usa para efectuar diligencias, es importante que este esté estructurado de una manera sistemática con el fin de que toda la gestión sea mucho más fácil, para lograr un establecido fin el cual es apoyar a tramitar los documentos de una entidad pública. Por ello todo el potencial humano quien es el encargado de direccionar la gestión de los tramites documentarios debe estar debidamente preparado también a tal punto que conozca cómo se debe de realizar y efectuar esta durante todo el lapso de tiempo que se le encomiende dicha acción de encargarse de ella.

En cuanto a la calidad de uso y calidad técnica que son dimensiones de la Gestión documentaria, según Medina (2019) nos refiere que la gestión documental actualmente es una de las necesidades más significativas para cualquier modelo de empresas en el sector público o privado, por ello urge normalizar dicha gestión sobre todo en el sector público porque es un beneficio social colectivo, dado que en estos tiempos estamos inmersos en los tiempos de modernidad y del crecimiento tecnológico donde absolutamente todos los organismos del estado necesitan estar listos para brindar las soluciones fáciles y oportunas a la población. Sobre este contexto citando a (Barcell & Collado) indica que, en el sector público, “realizando la práctica de sus funciones, se transforma en un primordial generador de información”. De igual modo individualmente las entidades del sector público “generan leyes, cálculos, registros de diversos tipos de información, muestras geográficas, muestras meteorológicas, experiencias culturales, brindan historia, administración financiera, conocimiento político y científico”. Por lo que actualmente el progreso de la tecnología y la información llevo hasta algunos organismos públicos que están

recolectando de una manera u otra sus recursos de información. Esta era digital nos brinda el fácil acceso a todo tipo de información asimismo realiza una mejora de oportunidades en el área de la salud, educación, trabajo, bienes estatales. Estos “tipos de intereses se encuentran íntimamente entrelazados, y en determinados casos de forma accesoria y en otros en manera de enfrentamiento” (pg.720). Por estos motivos el sector público necesita realizar oportunamente su labor. Por lo tanto, debe de realizar mejoras en la distribución de la información y su raudo acceso hacia los documentos ya que atraerá como consecuencias positivas el repudio hacia la corrupción y las barreras burocráticas administrativas, en consecuencia, la población será la única beneficiada.

En efecto la Gestión Documental, logra generar una óptima gestión y dirección documental de toda entidad en general, ya que absolutamente todos los documentos representan información valiosa e importante para toda y cada una de las organizaciones. En este sentido esa documentación e información plasmada en ellos es vital para cualquier organización y su correcto funcionamiento, por ello el trato que se dará a estos trámites dependerá del nivel organizacional en el que se encuentre sumergida la organización.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación se ha generado bajo el tipo de modelo descriptivo, explicativo y correlacional.

Descriptivo, porque describe una completa realidad en la cual se ha trabajado y una correcta interpretación de los hechos obtenidos, en el proceso estratégico realizado, por la organización y funcionamiento de la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado - Arequipa. Que comprende el registro, descripción, observación y la interpretación de todo el estudio, además de la identificación de las relaciones efectivas entre las variables.

Explicativo, porque explica como la primera variable (Aplicación de herramientas digitales) se relaciona con la segunda variable (Gestión documentaria). Permitiendo revelar que circunstancias han moldeado la situación actual, a manera de entender y analizar su propósito para poder obtener una alternativa de solución para la problemática estudiada.

Correlacional, porque examina la medición de dos variables y se valora la correspondencia estadística sobre las mismas sin asignación de ninguna variable extraña.

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Aplicación de herramientas digitales

- **Definición conceptual:** Las herramientas virtuales son todos los programas intangibles o aquellos mismos programas que residen en los ordenadores y en los dispositivos que utilizamos a diario, en donde ejecutamos todo tipo de actividades. Una de las grandes oportunidades de mejora para la gestión de estas herramientas es que te pueden mejorar la interacción con la tecnología actual. Además de ello nos ayuda a poder comunicarnos y realizar otras cosas con esta tecnología que está al alcance de nuestras manos,

además de generar en los estudiantes habilidades para que puedan ser utilizadas en la educación, siendo esta no solo una ayuda para el aprendizaje, sino también una innovación en la búsqueda del mejor aprovechamiento de estas tecnologías según Sánchez E. (2014)

- **Definición operacional:** Esta referida al uso de las herramientas tecnológicas y programas, utilizados para recepcionar, analizar y originar contenido multimedia, trabajo colaborativo o canjear información entre todos los usuarios, y esta se calculará a través de la disposición de infraestructura TIC, la medida de conocimiento de programas informáticos extendidos, instrumentos de gestión de información, y herramientas de generación de contenido multimedia. Esta se distribuye en 3 dimensiones: tecnológica, informacional y comunicativa, con 33 ítems de opción múltiple en la escala de Likert (Siempre, Casi Siempre, A veces, Casi Nunca y Nunca).

Variable dependiente: Gestión documentaria

- **Definición conceptual:** En efecto la GD, logra realizar una óptima gestión y registro documental de toda entidad, los documentos simbolizan información primordial para toda la organización. Por ello la documentación y la información que todas las organizaciones poseen determinan un activo importante para cualquiera de ellas y su significación dependerá del nivel organizacional, Zarzo T. (2020).
- **Definición operacional:** Es la agrupación de procesos que permiten a las entidades tener el registro absoluto de la ubicación en forma física y estado actual o pasado concerniente a la documentación que se ingresa y se realiza dentro de estas, con el fin de optimizar sus movimientos y diligenciamientos oportunos; esta se distribuye en 2 dimensiones: calidad de uso y calidad

tecnic, con 8 ítems de opción múltiple en la escala de Likert (Siempre, Casi Siempre, A veces, Casi Nunca y Nunca).

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), definen a la población como: “el conglomerado de los casos que coinciden con específicas determinaciones” (p.174).

Para Arias (2012) la población “...es un grupo determinado o no determinado de componentes con particularidades ordinarias para las que serán prologados los resultados en la investigación...” (p.81).

También expresa Palella y Martins (2008) una población es: “una agrupación de individuos de las que quiere adquirir datos sobre las que se va a realizar resultados” (p.83).

Mencionado lo previo, estos autores citados están de acuerdo en que la Población es la generalidad del problema a estudiar y analizar, en donde las individualidades de la misma tienen una singularidad propia, que se analiza, estudia, y brinda la fuente de las estadísticas de la investigación. Por ello en este sentido, la población estuvo compuesta por 30 usuarios de la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado – Arequipa 2021.

- **Criterios de inclusión:** Usuarios que realizaron trámites administrativos en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado y usuarios que aceptaron participar de manera voluntaria en la presente investigación.
- **Criterios de exclusión:** Usuarios de la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado que no respondieron de manera adecuada la encuesta formulada y usuarios que presentaron dificultades en el uso y empleo del formulario.

Tabla 1

Estudio de población de la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado.

Género	f	%
Femenino	12	40,0
Masculino	18	60,0
Total	30	100,0

3.3.2 Muestra

Tamayo y Tamayo (2006), refieren la muestra como: "aquellos procedimientos que se generan para analizar la asignación de algunas condiciones en totalidad de un colectivo o población universo, iniciando desde la contemplación de una parte de la población a tener en cuenta" (p.176).

En el caso de Palella y Martins (2008), precisan la muestra como: "una fracción o parte de población en la que interiormente tienen que tener características únicas que brindaran una reproducción de la manera más precisa posible" (p.93). En la presente investigación la muestra estuvo compuesta por 28 usuarios de la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado – Arequipa 2021.

Tabla 2

Estudio de muestra de la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado.

Género	f	%
Femenino	12	42,9
Masculino	16	57,1
Total	28	100,0

3.3.3 Muestreo

Para Otzen y Manterola (2017), los métodos de muestreo son uno de los instrumentos estadísticos más usados en el progreso de las investigaciones, su empleo permite tomar una evidencia específica de la población, con el fin de simplificar la adquisición de datos y brindar los productos obtenidos; las técnicas más tomadas en la presente investigación son: el muestreo probabilístico, el cual se apoya en la recolección de una muestra aleatoria, y el muestreo no probabilístico, el cual obedece a las características y pautas entregadas por el investigador. Es por ello, que para objetivos del estudio se realizó el muestreo no probabilístico del tipo intencional. Se consideraron los siguientes criterios de selección:

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica: En la investigación realizada se empleó la técnica de la encuesta, la cual, es un método que se utiliza para obtener información de la población de estudio mediante proposiciones y/o interrogantes según López-Roldán & Fachelli (2015).

3.4.2 Instrumentos: Además, el instrumento de recopilación de información en la presente investigación se estimó por conveniente el Test, donde Salgado-Lévano (2018) señala, que es una escala precisa y homologada de determinadas conductas. Por ello en este estudio realizado, se usó como los instrumentos de medida de estas variables en cuestión: La Aplicación de herramientas digitales y la Gestión documentaria, ambos adaptados de acuerdo al contexto de la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado.

3.4.3 Validación: La validación de un instrumento hace referencia al grado de precisión en el cálculo del resultado que se mide (Santos, 2017). Por ello la presente validación de estos instrumentos se desarrolló a través del juicio de tres expertos con grados de doctorado:

Tabla 3

Validez en el contenido de los instrumentos de medición.

N°	Apellidos y nombres	Grado académico	Dictamen
1.	Alegría Varona, Gonzalo	Doctor	Aplicable
2.	Paucar Llanos, Gregorio	Doctor	Aplicable
3.	Panche Rodríguez, Beatriz	Doctora	Aplicable

Confiabilidad

La confiabilidad indica la coherencia de la contestación del propio individuo evaluado con ese instrumento (Santos, 2017). Por ende, en el estudio realizado se hizo el empleo de prueba de los instrumentos a una muestra de 30 usuarios de la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado.

Tabla 4

Confiabilidad en los instrumentos de medición.

N°	Instrumentos	Alfa de Cronbach	N° de elementos
1.	Escala de aplicación de herramientas digitales	0,967	22
2.	Escala de gestión documentaria	0,928	8

3.5. Procedimientos

Los datos tomados en muestra, se obtuvieron previa autorización de la Sub gerencia de Gestión del Talento Humano de la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado, Arequipa, el instrumento se aplicó a los usuarios que realizaron trámites administrativos en dicha entidad, el instrumento empleado fue el Test y la técnica fue la encuesta, el progreso del procedimiento de toma de datos se generó de forma digital gracias a la tecnología y el uso de instrumentos digitales usados en Formularios de

Google, posteriormente se procedió a la preparación de toda la base de datos generados en el programa de Hoja de Cálculo de Microsoft Excel y por último, el desarrollo estadístico en el software IBM SPSS, versión 25 para obtener los resultados inferenciales como descriptivos.

3.6. Método de análisis de datos

El estudio de los datos obtenidos se realizó en el software estadístico IBM SPSS, versión 25.

3.6.1 Estadística descriptiva: Según Rendón-Macías (2016), estadística descriptiva es aquella parte de la estadística que elabora sugerencias de maneras para sintetizar, en forma clara y sencilla, las cifras de una investigación en gráficos, figuras, tablas y cuadros. Para generar un análisis descriptivo es importante volver a tomar los objetivos de toda investigación, de tal manera saber reconocer las escalas de medición de las diversas variables que estuvieron anotadas en el estudio. Es por ello, que para obtener los productos descriptivos se invocó en el estudio a la realización de porcentajes y tablas de frecuencia, generándose los niveles de las dimensiones y variables.

3.6.2 Estadística inferencial: Según Berenson y Levine; Estadística Inferencial son métodos estadísticos que funcionan para inferir o concluir algo en relación de un grupo de cifras numéricas (población), tomando a un conjunto menor de ellos (muestra). La finalidad de la inferencia en investigación científica y tecnológica reside en tener conocimiento en clases cuantiosas de objetos, personas o diversos tipos de sucesos a partir de otras parcialmente diminutas generadas por los mismos elementos. Las pruebas de hipótesis generadas y los resultados inferenciales obtenidos como se definieron en el análisis de Regresión lineal simple, en la que se logró realizar y observar el nivel de influencia de la variable independiente (aplicación de herramientas digitales) y sus

dimensiones (tecnológica, informacional y comunicativa) sobre la variable dependiente (gestión documentaria).

3.7. Aspectos Éticos

En el presente trabajo y acorde con el Código de ética en investigación de la Universidad César Vallejo (2020), se tomaron en cuenta los principios siguientes:

- a) Autonomía: Los encuestados son personas libres de tomar la decisión si participan o no en la presente investigación y si lo requieren por conveniente retirarse de ella, además se les dio toda la información adecuada y correcta en relación al propósito y la duración de la investigación.
- b) Beneficencia: La investigación proporcione bienestar a todos los participantes de la investigación.
- c) Integridad humana: El ser humano está sobre los intereses de la ciencia.
- d) Justicia: Todo participante se merece un trato digno e igualitario.
- e) Probidad: Los resultados de la presente investigación fueron presentados de manera fehaciente de manera honesta.
- f) Respeto de la propiedad intelectual: El investigador evidencia respeto por el trabajo realizado por otros investigadores, evitando el plagio total o parcial, además se respetó el máximo grado de similitud con otras fuentes de consulta permitido por la institución universitaria.
- g) Transparencia: La investigación deberá ser divulgada de tal modo que se pueda verificar la validez de los resultados y sea posible replicar la metodología. Se utilizó la 7ª edición del Manual de la American Psychological Association (APA, 2021) para las citas y referencias bibliográficas.

IV. RESULTADOS

De lo aplicado sobre los datos muestrales de las pruebas de asociación de variables que se aprecian en el anexo 10, se obtuvieron los siguientes resultados:

Se encuentra una correlación perfecta del 98.3% entre la Aplicación de herramientas digitales y la Gestión documentaria, relación altamente significativa entre dichas variables desarrolladas en la investigación.

En relación a la primera hipótesis específica, se encontró una perfecta asociación del 97.1% entre la Tecnología y gestión documentaria, estadísticamente de alta significación.

Con respecto a la segunda hipótesis específica, se determinó una muy perfecta asociación del 99.1% entre la Información digital y la gestión documentaria, estadísticamente de alta significación en la comparación efectuada.

Por último, también se encontró una perfecta asociación del 95.9% entre la Comunicación digital y la Gestión documentaria, prueba altamente significativa en la comparación de estas dos variables en el ámbito de la tercera hipótesis específica.

V. DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación realizado se da en razón a lograr un objetivo principal determinar la relación existente entre la Aplicación de herramientas digitales y la gestión documentaria en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado - Arequipa 2021. Los formularios de los cuestionarios que fueron usados han sido preparados para la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado y luego se validaron por expertos de la Universidad Cesar Vallejo, así mismo, se computa la confiabilidad con una alfa de Cronbach de 0.967 para el cuestionario de la variable de aplicación de herramientas digitales y 0.879 para el cuestionario de la variable de gestión documentaria.

Luego de recolectar la información y trabajar con los datos obtenidos para el presente trabajo de investigación y en base a los resultados obtenidos mostrados en la tabla 35, se demostró la hipótesis general, que plantea que existe relación directa y reveladora entre la aplicación directa de herramientas digitales y la gestión documentaria en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado - Arequipa 2021. Esto comprueba lo planteado en la teoría de presente investigación, acerca de la precedencia que se merece el estudio e investigación de aplicación de herramientas digitales y la gran influencia en gestión documentara dentro de una municipalidad, según algunos autores nos muestra es sus estudios que concuerda con los resultados obtenidos Amata(2017) y Guevara (2017) donde nos indican que la intención principal del estudio de los mecanismos que significan la variación a razón de la agilidad y dinamismo en la función de la gestión pública, y uso de la técnica electrónica se observa un óptimo grado de gestión administrativa y mayor nivel de logro de metas programadas. Si logramos entender y aceptamos que la razón de ser de una entidad pública como una municipalidad es el servicio y vocación por el ciudadano, es aquí donde se debe de priorizar el bienestar general de todos los pobladores de una determinada jurisdicción, por ello es

indispensable promover una capacitación adecuada y correcta en cuanto al uso de herramientas digitales a todos los usuarios que necesitan de una u otra manera realizar sus trámites administrativos correspondientes para estar en regla con la normativa actual y también que necesitan ser escuchados para sus pedidos y solicitudes que por derecho les corresponde. Frente a ello, según esto Cotrina (2017) y Ganoza (2016) precisaron en el estudio realizado que los agentes de Modernización en la Gestión Pública y tácticas de servicio, direccionan oportunamente en las metas trazadas de los usuarios.

En relación a lo planteado de la primera hipótesis específica, que sostiene que hay una relación significativa entre la Tecnología y la gestión documentaria para obtención de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado – Arequipa 2021, se observa en los resultados procesados en la tabla 36, que efectivamente si existe una relación directamente significativa entre ambas variables, teniendo una correlación directa perfecta. Estos resultados son provechosos porque evidencian que la municipalidad debe de ir de la mano con una tecnología adecuada para la generación de trámites administrativos y la propia gestión documentaria. Al respecto Pérez (2016) y Barbera (2016) coinciden en que el desarrollo de Modernización y digitalización de la Gestión Pública tiene incidencia directa en la adquisición de la consideración y resolución a las solicitudes de los usuarios, siendo de suma importancia que estas den un mejor modo de trámite documentario a sus procedimientos de gestión documentaria y de implementos de equipamiento en el sector público, salvaguardando el mantenimiento y vigilancia de la infraestructura, así también en los servicios básicos.

En cuanto a los resultados obtenidos de la segunda hipótesis, nos indica que Existe una relación importante entre la Información digital y la gestión documentaria para la obtención de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado – Arequipa 2021. En cuanto a esta segunda hipótesis planteada, los resultados evidenciados en la tabla

37 dan referencia que, si existe relación directamente significativa entre ambas variables, con una correlación directa perfecta. En referencia a ello, se observa que en la investigación de Loayza y Ochoa (2017) en el estudio al sistema de trámite documentario y el servicio de atención en las universidades públicas de Lima Metropolitana, señalan que sus usuarios están descontentos porque la institución no cumple sus expectativas respecto al sistema de red que se les brinde las facilidades a los mismos de poder usar los datos informativos desde cualquier punto de ubicación de donde se encuentren.

En cuanto a los resultados obtenidos de la tercera hipótesis específica que plantea que existe una relación significativa entre la comunicación digital y la gestión documentaria para la obtención de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado – Arequipa 2021, se observó que hay un grado altísimo de influjo de la variable independiente ante la variable dependiente, lo cual se refleja en la tabla 38. Al respecto Valeriano (2014) en su investigación señala: que existe una colisión profunda en los procedimientos de gestión administrativa generada por los funcionarios públicos designados por SERVIR en las diversas jefaturas administrativas y por ello la dirección del personal, además efectúa el cumplimiento con todos los mecanismos y técnicas de evaluación para designar y seleccionar el trabajo para la asistencia directa al usuario donde se observa que es necesaria la comunicación digital para todos los usuarios sin excepción alguna.

De esta manera, se demuestra que existen estudios que tratan sobre las variables aplicación de herramientas digitales y gestión documentaria, como también las dimensiones de la primera variable y su relación con la segunda variable, detallado en diferentes tipos de instituciones como fueron las presentadas en esta investigación.

VI. CONCLUSIONES

1. Con la investigación realizada se logró determinar el cómo influye significativamente la aplicación de herramientas digitales para el perfeccionamiento de la gestión documentaria en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado, Arequipa, 2021. Los resultados obtenidos son una señal valiosa que muestran que las herramientas digitales son de suma importancia en una entidad pública dado que con ello toda gestión documentaria sería más rápida y eficaz desde un punto de vista técnico y administrativo en beneficio de los usuarios.
2. El análisis de datos y posterior procesamiento de los mismos logro identificar que, si existe una gran influencia significativa de la dimensión de la tecnología con relación a la gestión documentaria, observando que este resultado es favorable para poder proseguir con el crecimiento y la óptima estructura organizacional en la entidad, por ello es que para poder aplicar nuevas tecnologías es necesario el conocimiento de las mismas que ayudaran en la gestión documentaria actual y así lograr objetivos propuestos en la entidad pública.
3. En los resultados por la parte estadística se logró determinar que si existe un gran dominio significativo de la dimensión de información digital y la gestión documentaria. De ello se desprende que la entidad necesita de una adecuada aplicación de la información digital pertinente en cuanto al uso de las tecnologías y con ello generar la información correcta y adecuada que se brindara a los usuarios.
4. En el resultado estadístico, se logró determinar que la dimensión de la comunicación digital influye de manera significativa en la gestión documentaria. Este resultado final lleva a la reflexión de que se necesita una adecuada y correcta comunicación de las TIC a los usuarios, para que ellos puedan hacer uso de las mismas y con ello obtener de una manera más simplificada sus trámites documentarios en la entidad pública.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere a la máxima autoridad de la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado, en este caso el alcalde, para que promueva el uso de las nuevas tecnologías en la entidad, para fortalecer los lazos con la población en general y que se sientan a gusto al momento de realizar sus trámites administrativos, y sobre todo en cuanto a obtención de licencias de funcionamiento.
2. Se recomienda al área de tramite documentario de la entidad elaborar procedimientos en los cuales se incluyan mejoras a la gestión documentaria virtual y agregar otros procesos más simplificados en la que los usuarios puedan hacer uso de estas herramientas virtuales y así tengan la opción de realizar sus trámites administrativos mediante las llamadas herramientas digitales.
3. Se recomienda a los jefes de las diversas áreas y subgerencias a realizar, organizar y preparar capacitaciones y talleres dirigidos al personal técnico y administrativo, en los cuales se pueda brindar toda la información necesaria para dar un nuevo giro a la gestión documentaria con la aplicación de herramientas digitales, y así con ello generar mejoras dentro de la entidad y dar un trato más adecuado a todos los usuarios que son atendidos por los colaboradores públicos.
4. Se sugiere a la entidad para que sus áreas encargadas de bienestar social brinden capacitaciones a los usuarios y a toda la población en general sobre el uso de las herramientas digitales, para que ellos puedan hacer uso de las mismas y así generar una celeridad en los procesos que deseen realizar de manera adecuada y correcta, para una mejora dentro del distrito en beneficio de todos los ciudadanos.
5. Se recomienda a los jefes de cada área de la municipalidad, a generar un proceso de atenciones mediante las videollamadas de manera virtual, para que los usuarios sean atendidos desde sus propios hogares o lugares en los que necesiten estar sin la necesidad de asistir a la entidad

de manera presencial, no generando una pérdida de tiempo, dinero y fatiga, si no que al contrario se genere resultados positivos en los usuarios y con ello la tranquilidad de poder realizar de una manera más dinámica sus trámites administrativos.

REFERENCIAS

- ALPÍZAR, D. A., & HERNÁNDEZ, J. L. (2015). *Satisfacción del cliente*. México.
- Alvarado, M. (2018). *Concepto de Plan Operativo Institucional (poi) Significado de plan operativo institucional (poi) en el contexto del derecho*. Obtenido de ley derecho: <https://peru.leyderecho.org/planoperativo-institucional/>
- Anderson, C. (2018). *Modernización de la Gestión Pública: El rol de CEPLAN*. Perú.
- Bernaola, M. M. (2017). *Gestión municipal de seguridad ciudadana y satisfacción de los pobladores de la Urb. Santa Isabel en el distrito de Carabayllo, año 2015*. Tesis para optar el grado académico de maestra en Gestión Pública. Universidad César Vallejo. Lima.
- Bolaños, K. (2015). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública*. Lima: NEVA STUDIO SAC.
- Briceño, G. A., & Távara, R. P. (2018). *Plan estratégico para la mejora de la gestión pública de la Municipalidad Provincial de Cajabamba*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28258/brice%C3%B1o_ga.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Briceño, V. Y. (2016). *Gestión Municipal y Calidad de Servicio Pública en la Municipalidad Distrital de Chugay, Año 2016*. Tesis para optar el título de Licenciada en administración. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Calderón, César. (2010). *Open Government: Gobierno Abierto*. Algodón Editores, Alcalé, Jaén.
- Carrillo, F. A. (2015). *Población y Muestra*. México. Obtenido de ri.uaemex.mx.
- Castillón, A. C., & Cochachi, M. J. (2014). *La calidad de servicio y la satisfacción del cliente*. Huancayo.
- Chávez Gutiérrez, M. (2011). *Los referentes conceptuales del desarrollo social*. Obtenido de http://www.ixaya.cucsh.udg.mx/sites/default/files/3_chavez.pdf
- Contreras, Y., & Roa, M. (2015). *Técnicas e instrumentos de investigación*. Obtenido de Técnicas de investigación: <http://tecnicasdeinvestigacion2015.blogspot.com/>

- Delia, Á. (2014). *El uso de las TICs en el entorno de la nueva gestión pública mexicana*. México: Andamios vol.11 no.24.
- DAGLIO, M.; GERSON, D.; KITCHEN, H. (forthcoming, 2015). *Bulding Organisational Capacity for Public Sector Innovation*. Artículo desarrollado para la Conferencia de la OECD “Innovating the Public Sector: from Ideas to Impact”, Paris 12-13 de noviembre, 2014.
- Erazo, E. J. (2013). *Infraestructura Urbana en América Latina: Gestión y Construcción de Servicios y Obras Públicas*. Quito, Ecuador: IAEN.
- Franco, Humberto (2020). *Herramientas digitales colaborativas y su contribución en la aplicación del método de casos en estudiantes de una Universidad Privada de Arequipa 2020-2*. Lima.
- García, I. (2017). *Definición de eficiencia*. Obtenido de economiasimple.net: <https://www.economiasimple.net/glosario/eficacia>
- Hinostroza Tovar, D. G. (2015). “*La Relación de la Satisfacción de los Pobladores con la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de Caja Espíritu de Acobamba - Huancavelica*”. Para Optar El Título Profesional De Licenciada En Administración. Universidad Nacional Del Centro Del Perú, Huancayo.
- Linares, G. C. (2014). *Prácticas de servicio al cliente en entidades del sector público*. Bogotá.
- LÓPEZ VÁSQUEZ, L. J., OLIVERA HOSPINAL, S. J., & TINOCO REYES, D. A. (2018). *Satisfacción Del Usuario En El Marco De La Relación Estado Ciudadanos: Políticas Y Estrategias Para La Calidad De Atención Al Contribuyente En El Servicio De Administración*. Obtenido de https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1377/2018_MAGEM_16-3_04_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martínez, G. P. (2003). *El municipio, la Ciudad y el Urbanismo*. En M. G. Pablo, *El municipio, la Ciudad y el Urbanismo* (págs. 201-224). México
- Medina, Shandy (2019). *Gestión documental y su influencia en la calidad de servicio al ciudadano en la Jefatura Zonal de Trabajo y Promoción del empleo en la ciudad de Pisco – 2017*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima.

- Mendoza, Janet (2019). *Aplicación de herramientas tecnológicas para la enseñanza aprendizaje de los estudiantes de la facultad de Administración de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica, 2016 – 2017*. Huancavelica.
- Meza, Elmer (2019). *Gestión documental y satisfacción de usuarios de la Municipalidad Provincial de Huari, 2018*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho. Huacho.
- Ortíz, M. R. (2018). *Influencia de la Gestión del Tiempo en la Ejecución de Obras Públicas de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2015 – 2016*. Tesis para optar el Grado Académico de maestro en ciencias. Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca.
- Patricia, B. M. (s.f.). *Gestión municipal de seguridad ciudadana y satisfacción de los pobladores de la Urb. Santa Isabel en el distrito de Carabayllo, año 2015*. Universidad Cesar Vallejo.
- Pinochet Cifuentes, O. (2017). *Participación Ciudadana en la Gestión Pública Local: el Caso de la Comuna de Pudahuel*. Tesis para optar al grado de Magíster en Gobierno y Gerencia Pública. Universidad de Chile, Chile.
- RAMIREZ-ALUJAS, Álvaro V. (2010). *Buen Gobierno. Innovación en la Gestión Pública y Open Government (Gobierno Abierto): Una vieja nueva idea...* No. 9, semestre Julio – Diciembre.
- Rey, M. C. (2008). *LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO: UN CONCEPTO EN ALZA*. Biblioteconomía y Documentación, 139-153.
- Reyes, C. R. (2018). *LAS DIEZ DIMENSIONES DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE*. Obtenido de slideplayer: <https://slideplayer.es/slide/2447892/>
- Rojas Pinto, J. E. (2015). *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una Municipalidad: Análisis de los servicios entregados en edificios consistorial y departamentos de desarrollo social de la Municipalidad de los Prados*. Tesis para optar al grado de Magíster en Gestión y Políticas Públicas. Universidad de Chile, Santiago de Chile.
- Romero, M. P. (2016). *Nivel De Satisfacción De Los Usuarios De Los Servicios Del Centro De Atención Al Ciudadano De La Municipalidad Provincial De*

- Cajamarca - 2015. Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias. Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca.
- Ruiz Tibana, M., & Duarte, T. (2015). *Los proyectos de desarrollo: la inversión pública y la inversión privada*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/849/84942286007.pdf>
- Sánchez Pérez, C. (2015). *Percepción Ciudadana Y Profesional Sobre Los Servicios Sociales Municipales: Satisfacción con la gestión de calidad en Castilla-La Mancha*. Tesis para optar el grado de licenciada en sociología. Universidad nacional de educación a distancia, Madrid.
- Vega, B. F. (2017). *La Gestión Territorial Municipal Y Su Influencia En El Desarrollo Local Del Distrito De Chetilla – Cajamarca, 2011 – 2016*. Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias. Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca.
- Yana, R. (2018). *Aplicación de la plataforma virtual en el proceso de enseñanza aprendizaje en la Escuela Profesional de Ingeniería de Seguridad y Gestión Minera de la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” Filial Arequipa, 2016* (Tesis de maestría). Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca.
- Zarzo, Isaias (2020). *Modelo de Gestión Documental en la administración documentaria en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, 2018*. Lima.
- Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática – ONGEI (2013). *Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017*. Disponible en: http://www.ongei.gob.pe/docs/Pol%C3%ADtica_Nacional_de_Gobierno_Electrónico_2013_2017.pdf
- CEPAL. (2012). *El desafío hacia el gobierno abierto en la hora de la igualdad*. Editores: Gastón Concha y Alejandra Naser. Naciones Unidas, Santiago de Chile. Disponible en: <http://www.cepal.org/ddpe/publicaciones/xml/9/46119/w465.pdf>
- RED GEALC. (2008). *De la teoría a la práctica: Cómo implementar con éxito el gobierno electrónico. La experiencia regional y las barreras de la e-*

innovación. Consultora: María Frick. Disponible en:

<http://www.redgealc.org/de-la-teoria-a-la-practica-comoimplementar-con-éxito-el-gobierno-electronico/contenido/1502/es/>

Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo – CLAD. (2007) *Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico. Aprobada por la IX Conferencia Iberoamericana de ministros de Administración Pública y Reforma del Estado Pucón, Chile (31 de mayo y 1° de junio de 2007) y adoptada por la XVII Cumbre Iberoamericana de jefes de Estado y de Gobierno Santiago de Chile, 10 de noviembre de 2007 (Resolución No. 18 de la Declaración de Santiago).*

Disponible en:

http://www.bnp.gob.pe/portalbnp/pdf/transparencia/normaslegales/2010/jun/carta_iberamericana_de_gobierno_electronico.pdf

RUBIO, Rafael. *Parlamentos Abiertos: Tecnología y redes para la democracia. Cuadernos del Congreso de los Diputados*. Madrid.

Cerrillo, A. (2007). *E-justicia: las tecnologías de la información y el conocimiento al servicio de la justicia iberoamericana en el siglo XXI*. Revista de los estudios de derecho y ciencia política de la UOC. Recuperado el 11 de 03 de 19, de <https://www.raco.cat/index.php/IDP/article/viewFile/72993/83354>

Londoño, N. (2010). *El uso de las TIC en el proceso judicial: una propuesta de justicia en línea*. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 40(112), 123-142. Obtenido de <https://www.redalyc.org/html/1514/151416945005/>

Manrique, M. (2018). *Gobierno electrónico en el Perú*. *Universidad Santa, Ancash*. Recuperado el 28 de 02 de 19, de http://biblioteca.uns.edu.pe/saladocentes/archivoz/publicacionez/gobierno_electronico.pdf

Martínez, F. (2017). *Gobierno Electrónico en América Latina. Estudio Comparativo de Portales Web de Administraciones Locales de México, Chile, Colombia y Universidad autónoma, Toluca- México*. Recuperado el 26 de 02 de 19, de http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/67959/FMR_Tesis%20Maestría_Portales%20Web%20Locales.pdf?sequence=1

- Naser, A., & Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES), Santiago de Chile*. Recuperado el 26 de 02 de 19, de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/1/S1100145_es.pdf
- Honores, J. (2011). *Gobierno Electrónico en el Perú. Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática, Lima*. Recuperado el 28 de 02 de 19, de https://www.gobiernodigital.gob.pe/capacitaciones/Programas_docu/58/Progreso.pdf
- Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática. (2013). *Una Mirada al Gobierno Electrónico en el Perú La oportunidad de acercar el Estado a los ciudadanos a través de las TIC (1 ed.)*. Surco, Perú. Recuperado el 26 de 02 de 19, de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D7810305257E9200775428/\\$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D7810305257E9200775428/$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf)
- Oriundo, C. (2004). *Las implicancias de las nuevas tecnologías de la información y comunicaciones en la eficacia de la gestión de actividades de capacitación. Caso entidad pública de telecomunicaciones. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima-Perú*. Recuperado el 07 de 03 de 19, de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/2718/Oriundo_gc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez, D. (2005). *Contribución de las tecnologías de la información a la generación de valor en las organizaciones: un modelo de análisis y valoración desde la gestión del conocimiento, la productividad y la excelencia en la gestión. Tesis, Universidad de Cantabria, Santander*. Recuperado el 28 de 02 de 19, de https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10587/4de8.DPG_capt4.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Rodríguez, R. (2005). *¿Calidad de la justicia? Eficacia y eficiencia en la Administración de Justicia. Universidad tecnológica de El Salvador, El Salvador*. Recuperado el 12 de 03 de 19, de <http://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/1838/calidaddelajusticia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de Variable N° 1

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variable N° 2

Anexo 3: Matriz de Consistencia de la Investigación

Anexo 4: Diseño de Investigación

Anexo 5: Cálculo de la muestra

Anexo 6: Carta Solicitud de Investigación en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado

Anexo 7: Aprobación de Ficha de Validación de Encuestas

Anexo 8: Cuestionario Virtual

Anexo 9: Análisis Estadístico Descriptivo de la Información

Anexo 10: Resultados de la investigación y Análisis Inferencial

Anexo 11: Revisión de Similitudes - Turnitin

Anexo 1

Matriz de Operacionalización de Variable N° 1

Cuadro de Operacionalización Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
<p style="text-align: center;">Variable 1 Herramientas digitales</p>	<p>Las herramientas digitales son todos aquellos software o programas intangibles que se encuentran en las computadoras o dispositivos, donde le damos uso y realizamos todo tipo de actividades y una de las grandes ventajas que tiene el manejo de estas herramientas, es que pueden ayudar a interactuar más con la tecnología de hoy en día, nos ayuda a comunicarnos y hacer otro tipo de cosas por medio de ella, con el fin de desarrollar competencias y habilidades en los estudiantes para ser utilizadas en la educación, que además de ser un apoyo para el aprendizaje, también da paso a la innovación de una búsqueda hacia mejores manejos sobre estos materiales.</p> <p>Sánchez E. 2014</p>	<p>Se refiere a la utilización de aquellas herramientas tecnológicas y programas, utilizados para obtener, procesar, generar contenido multimedia, trabajo colaborativo o intercambiar información entre usuarios, y se medirá a través de la disposición de infraestructura TIC, el nivel de conocimiento de programas de uso extendido, de herramientas de gestión de información, de herramientas de generación de contenido multimedia y trabajo colaborativo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológica • Informacional • Comunicativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de software y hardware relacionados a las TIC • Manejo de recursos tecnológicos • Tecnología aplicada en procesos • Utiliza recursos técnicos de búsqueda • Buscadores y marcadores sociales para rastrear información. • Genera una síntesis sofisticada de información • Utiliza herramientas digitales para elaborar contenido multimedia • Brindar una comunicación digital adecuada • Lograr una comunicación eficiente y eficaz

Anexo 2

Matriz de Operacionalización de Variable N° 2

<p>Variable 2</p> <p>Gestión documentaria</p>	<p>En efecto el GD, permite llevar una buena gestión y control documental de toda organización, los documentos representan información valiosa para toda organización. En este sentido la documentación y la información que estas contienen representan un activo importante para cualquier organización y su importancia dependerá del nivel organizacional, Zarzo T. 2020</p>	<p>Conjunto de procesos que permiten a las organizaciones tener el control de la ubicación física y estatus actual y pasado de la documentación que llega y se genera dentro de ellas, con el fin de mejorar sus flujos y diligenciamiento.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Calidad de uso • Calidad técnica	<ul style="list-style-type: none">• Accesibilidad y operatividad• Eficiencia operativa • Funcionabilidad del soporte técnico• Capacitación del sistema técnico.
---	--	---	---	--

Anexo 3

Matriz de Consistencia de la Investigación

TÍTULO: APLICACIÓN DE HERRAMIENTAS DIGITALES Y GESTIÓN DOCUMENTARIA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CERRO COLORADO - AREQUIPA 2021							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general: ¿Qué relación existe entre la Aplicación de herramientas digitales y la gestión documentaria en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado - Arequipa 2021?</p> <p>Problemas específicos: ¿Qué relación existe entre la Tecnología y la gestión documentaria para la obtención de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado – Arequipa 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre la Información digital y la gestión documentaria para la obtención de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado – Arequipa 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre la comunicación digital y la gestión</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la Aplicación de herramientas digitales y la gestión documentaria en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado - Arequipa 2021.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación entre la Tecnología y la gestión documentaria para la obtención de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado – Arequipa 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la Información digital y la gestión documentaria para la obtención de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado – Arequipa 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la comunicación digital y la gestión</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre la Aplicación de herramientas digitales y gestión documentaria en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado - Arequipa 2021.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe una relación significativa entre la Tecnología y la gestión documentaria para la obtención de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado – Arequipa 2021.</p> <p>Existe una relación significativa entre la Información digital y la gestión documentaria para la obtención de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado – Arequipa 2021.</p> <p>Existe una relación significativa entre la comunicación digital y la gestión documentaria para la obtención de</p>	Variable 1: Aplicación de herramientas digitales				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles o rangos
			Tecnológica	• Gestión de software y hardware relacionados a las TIC	1,2,3,4,5	Nunca = 1	Muy Bueno 82 - 100
				• Manejo de recursos tecnológicos	6,7,8,9,10	Casi nunca = 2	
				• Tecnología aplicada en procesos	11,12,13,14,15	A veces = 3	Bueno 63 - 81
			Informativa	• Utiliza recursos técnicos de búsqueda	1,2,3,4	Casi siempre = 4	Regular 44 - 62
				• Buscadores y marcadores sociales para rastrear información.	5,6,7,8		
				• Genera una síntesis sofisticada de información	9,10,11		
			Comunicativa	• Utiliza herramientas digitales para elaborar contenido multimedia	1,2,3	Siempre = 5	Deficiente 25 - 43
				• Brindar una comunicación	4,5		

documentaria para la obtención de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado – Arequipa 2021?	documentaria para la obtención de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado – Arequipa 2021.	licencias de funcionamiento en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado – Arequipa 2021.		digital adecuada		
				<ul style="list-style-type: none"> Lograr una comunicación eficiente y eficaz 	6,7	

Variable 2: Gestión Documentaria					
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles o rangos	
Calidad de uso	<ul style="list-style-type: none"> Accesibilidad y operatividad 	1,2	Nunca = 1	Nivel 4 18 – 20	
	<ul style="list-style-type: none"> Eficiencia operativa 	3,4	Casi nunca = 2	Nivel 3 14 – 17	
			A veces = 3	Nivel 2 11 – 13	
			Casi siempre = 4	Nivel 1 0 - 10	
			Siempre = 5		
Calidad técnica	<ul style="list-style-type: none"> Funcionabilidad del soporte técnico 	5,6			
	<ul style="list-style-type: none"> Capacitación del sistema técnico 	7,8			

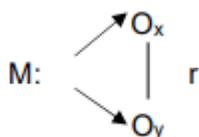
Anexo 4

Diseño de Investigación

La presente investigación es descriptiva, no experimental, transversal, de diseño correlacional de acuerdo con Hernández, Fernández, y Baptista (2014), quien señala que es sustantiva porque tiene como propósito responder objetivamente a interrogantes planteadas en una determinada fracción de la realidad y del conocimiento.

Además, se trata de un diseño transversal, ya que se busca establecer la relación de variables medidas en una muestra en un único momento del tiempo.

El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño:



Dónde:

M: Muestra de estudio, los usuarios de la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado.

Ox: Aplicación de herramientas digitales.

r: Coeficiente de correlación entre la variable “x” y variable “y”

Oy: Gestión documentaria.

Anexo 5

Cálculo de la muestra

A partir de la población de origen se aplica la teoría del muestreo para determinar el tamaño de la muestra (n); para tal efecto se utilizó el muestreo aleatorio simple cuya fórmula es:

$$n = \frac{(Z)^2 * N * p * q}{(N - 1) E^2 + (Z)^2 * p * q}$$

Dónde:

n= Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población = 30

α = nivel de significación de la prueba = 0.05

Z= Valor de la variable normal estándar = 1.96

p= Prevalencia favorable de la variable de estudio = 0.5

q= Prevalencia no favorable de la variable de estudio = 0.5

E= Error de precisión = 0.050

Cuadro N.º 1

Distribución Poblacional de la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado

TIPO DE POBLACION	Total
USUARIOS	30
Total	30

Fuente: Elaboración propia.

Reemplazando por los valores numéricos de la fórmula:

$$n = \frac{(1.96)^2 * 30 * 0.5 * 0.5}{(30-1) (0.050)^2 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

n = 28 (tamaño de la muestra)

En el proceso de muestreo se genera la distribución estratificada muestral, dando paso a la utilización del muestreo estratificado, quedando establecidos las unidades muestrales para tipo de población (usuarios) como detalla el cuadro N° 2.

Cuadro N.º 2

Distribución Poblacional Muestral de la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado

TIPO DE POBLACION	Total	Proporcionalidad	Tamaño de Muestra	Tamaño de Muestra
USUARIOS	30	100%	27.89	1
Total	30	100%	27.89	1

Anexo 6

Carta Solicitud de Investigación en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado

POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Fortalecimiento de la Gobernancia Nacional"

Arequipa, 11 de julio de 2022

SEÑOR
BENIGNO TEOFILO CORNEJO VALENCIA
ALCALDE – MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CERRO COLORADO

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación
REFERENCIA : Solicitud del interesado de fecha: 11 DE JULIO DE 2022

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Callao, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: Chavez Quispe Kevin Juan José
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Ciclo de estudios : 03 ciclo
- 5) Título de la investigación : Aplicación de herramientas digitales y gestión documentaria en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado – Arequipa 2021.
- 6) Asesor : Graus Cortez Lupe Esther

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,


Bach. Kevin Juan José Chavez Quispe
Alumno Maestría Gestión Pública

Sello de recepción y cargo de la entidad:

OFICINA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO
REGISTRO DE EXPEDIENTES

TRÁMITE: 220719M33
DOCUMENTO: SOLICITUD S/N
ASUNTO: SOLICITA AUTORIZACION PARA REALIZAR INVESTIGACION
DESTINO: SUBGERENCIA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
FECHA: 19/07/2022 08:56:07
TELÉFONO: 3825907756
WEB: www.municerocolorado.gob.pe
DNI/RUC: 71256716
NOMBRE: KEVIN JUAN JOSE CHAVEZ QUISPE
DIRECCION:
TELÉFONO:
OBSERVACION:

AREQUIPA, 11 DE JULIO DE 2022

COLORADO
Investigación
11 DE JULIO DE 2022

Saludo cordialmente y al mismo tiempo augurarle prosperidad y éxito en la representación que representa.

Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Arequipa, en diversas menciones, donde los estudiantes cursan el grado de Maestro o de Doctor según el caso.

En consecuencia, los estudiantes deben elaborar, presentar y defender su Tesis de Investigación Científica (Tesis).

Atención por:
DQUENTAR

Quispe Kevin Juan José

2) Programa de estudios : Maestría
3) Mención : Gestión Pública
4) Ciclo de estudios : 03 ciclo
5) Título de la investigación : Aplicación de herramientas digitales y gestión documental en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado – Arequipa 2021.
6) Asesor : Graus Cortez Lupe Esther

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,


Bach. Kevin Juan José Chavez Quispe
Alumno Maestría Gestión Pública

Anexo 7

Aprobación de Ficha de Validación de Encuestas



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE HERRAMIENTAS DIGITALES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ^{a1}		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	En la MDCC se aplican los softwares adecuados para una mejora interna.	X		X		x		
2	Se tiene un adecuado hardware que permite un correcto funcionamiento de los equipos.	X		X		X		
3	El software aplicado es actualizado de manera periódica.	X		X		X		
4	Considera usted que la gestión de las TIC se aplica correctamente en la MDCC.	X		X		X		
5	Debería de mejorarse la programación de los sistemas para su correcto funcionamiento.	X		X		X		
6	Considera que la MDCC cuenta con los recursos tecnológicos adecuados.	X		X		X		
7	El personal que labora en la MDCC está capacitado para un adecuado y eficiente manejo de recursos tecnológicos.	X		X		X		
8	Se fiscaliza periódicamente como se aplican este manejo de recursos tecnológicos.	X		X		X		
9	Se aplican correctamente estos recursos tecnológicos en la MDCC.	X		X		X		
10	Se logra los objetivos en aplicación de la tecnología dentro de la MDCC.	X		X		X		
11	Se ejecuta correcta y adecuadamente la tecnología en los procesos de gestión	X		X		X		

	documentaria.						
12	El personal de la MDCC aplica correctamente el uso de las TIC en la gestión documentaria.	X		X		X	
13	Los procesos de gestión documentaria se realizan con herramientas digitales.	X		X		X	
14	La mejora continua de la tecnología es visible en los procesos de la MDCC	X		X		X	
15	El plazo de la gestión documentaria es el adecuado para el desarrollo de estos trámites en la MDCC.	X		X		X	
	DIMENSIÓN: INFORMACIONAL						
1	Son adecuados los buscadores de información para el usuario.	X		X		X	
2	Se aplican las TIC para una correcta búsqueda de información.	X		X		X	
3	Se tiene una base de datos actualizada de los tramites documentarios realizados.	X		X		X	
4	Se simplifica las búsquedas de información con las TIC.	X		X		X	
5	Considera que existe información adecuada para realizar trámites documentarios.	X		X		X	
6	Se tiene acceso a la información pública correcta aplicando las TIC.	X		X		X	
7	En la página web de la MDCC se encuentran todos los tramites que necesita realizar,	X		X		X	
8	La respuesta a la información solicitada es la correcta.	X		X		X	
9	La información de la MDCC es adecuada y simplificada.	X		X		X	
10	Se genera un acceso correcto a la información con ayuda de las TIC	X		X		X	
11	Los tramites documentarios son entendibles para los administrados.	x		X		X	
	DIMENSIÓN: COMUNICATIVA						
	La pagina de la MDCC tiene acceso a todo tramite documentario.	x		X		X	
	Las herramientas digitales son entendibles para los administrados.	X		X		X	
	El contenido multimedia es dinámico y accesible para el público en general.	X		X		X	
	Se transmite de manera eficiente las herramientas digitales para realizar trámites documentarios.	X		X		X	

Logran comunicar a los administrados cómo funcionan las herramientas digitales.	X		X		X		
El personal de la MDCC comunica correctamente el uso de las herramientas digitales.	X		X		X		
Se logra el objetivo principal de educar a los administrados en cuanto al uso de herramientas digitales para tramites documentarios	x		x		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): sí hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Gonzalo Ricardo Alegría Varona **DNI: 06513752**

Especialidad del validador: **Dr. Economista | Gestión Publica**

Lima 26 de junio del 2022

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**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



GONZALO RICARDO ALEGRIA VARONA
DNI 06513752

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO GESTIÓN DOCUMENTARIA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN: Calidad de uso							
1	La gestión documentaria es accesible para todo público.	X		x		x		
2	Con el uso de las TIC se mejora la operatividad en la gestión documentaria.	X		X		X		
3	Es eficaz la intervención de las TIC en la gestión documentaria.	X		X		X		
4	Se genera una correcta aplicación operativa en la estructura documentaria.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Calidad Técnica							
5	El soporte técnico es estable en los tramites documentarios.	X		X		X		
6	Se realizan mejoras rutinarias al soporte técnico de la gestión documentaria.	X		X		X		
7	Los colaboradores de la MDCC manejan de forma correcta el sistema documentario.	X		X		X		
8	Se requiere un sistema técnico adecuado como las videollamadas para realizar trámites documentarios.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): sí hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Gonzalo Ricardo Alegría Varona **DNI: 06513752**

Especialidad del validador: **Dr. Economista | Gestión Publica**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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

Lima 26 de junio del 2022



GONZALO RICARDO ALEGRIA VARONA
DNI 06513752

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE HERRAMIENTAS DIGITALES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN: TECNOLÓGICA								
1	En la MDCC se aplican los softwares adecuados para una mejora interna.	X		X		x		
2	Se tiene un adecuado hardware que permite un correcto funcionamiento de los equipos.	X		X		X		
3	El software aplicado es actualizado de manera periódica.	X		X		X		
4	Considera usted que la gestión de las TIC se aplica correctamente en la MDCC.	X		X		X		
5	Debería de mejorarse la programación de los sistemas para su correcto funcionamiento.	X		X		X		
6	Considera que la MDCC cuenta con los recursos tecnológicos adecuados.	X		X		X		
7	El personal que labora en la MDCC está capacitado para un adecuado y eficiente manejo de recursos tecnológicos.	X		X		X		
8	Se fiscaliza periódicamente como se aplican este manejo de recursos tecnológicos.	X		X		X		
9	Se aplican correctamente estos recursos tecnológicos en la MDCC.	X		X		x		
10	Se logra los objetivos en aplicación de la tecnología dentro de la MDCC.	X		X		X		
11	Se ejecuta correcta y adecuadamente la tecnología en los procesos de gestión documentaria.	X		X		X		
12	El personal de la MDCC aplica correctamente el uso de las TIC en la gestión documentaria.	X		X		X		
13	Los procesos de gestión documentaria se realizan con herramientas digitales.	X		X		X		
14	La mejora continua de la tecnología es visible en los procesos de la MDCC	X		X		X		
15	El plazo de la gestión documentaria es el adecuado para el desarrollo de estos trámites en la MDCC.	x		X		X		
DIMENSIÓN: INFORMACIONAL								
1	Son adecuados los buscadores de información para el usuario.	X		x		X		
2	Se aplican las TIC para una correcta búsqueda de información.	X		X		X		
3	Se tiene una base de datos actualizada de los tramites documentarios realizados.	X		X		X		
4	Se simplifica las búsquedas de información con las TIC.	X		X		X		
5	Considera que existe información adecuada para realizar trámites documentarios.	X		X		X		

6	Se tiene acceso a la información pública correcta aplicando las TIC.	x		X		X		
7	En la página web de la MDCC se encuentran todos los tramites que necesita realizar,	X		x		x		
8	La respuesta a la información solicitada es la correcta.	X		x		X		
9	La información de la MDCC es adecuada y simplificada.	X		X		X		
10	Se genera un acceso correcto a la información con ayuda de las TIC	X		X		X		
11	Los tramites documentarios son entendibles para los administrados.	X		x		x		
	DIMENSIÓN: COMUNICATIVA							
	La pagina de la MDCC tiene acceso a todo tramite documentario.	x		x		X		
	Las herramientas digitales son entendibles para los administrados.	X		x		X		
	El contenido multimedia es dinámico y accesible para el público en general.	X		X		X		
	Se transmite de manera eficiente las herramientas digitales para realizar trámites documentarios.	X		X		X		
	Logran comunicar a los administrados cómo funcionan las herramientas digitales.	X		X		X		
	El personal de la MDCC comunica correctamente el uso de las herramientas digitales.	X		X		X		
	Se logra el objetivo principal de educar a los administrados en cuanto al uso de herramientas digitales para tramites documentarios	x		X		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Gregorio Paucar Llanos DNI: 25691179

Especialidad del validador: Economista.

26 de junio del 2022

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO GESTIÓN DOCUMENTARIA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN: Calidad de uso							
1	La gestión documentaria es accesible para todo público.	X		X		x		
2	Con el uso de las TIC se mejora la operatividad en la gestión documentaria.	X		X		X		
3	Es eficaz la intervención de las TIC en la gestión documentaria.	X		X		X		
4	Se genera una correcta aplicación operativa en la estructura documentaria.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Calidad Técnica							
5	El soporte técnico es estable en los tramites documentarios.	X		X		X		
6	Se realizan mejoras rutinarias al soporte técnico de la gestión documentaria.	X		X		X		
7	Los colaboradores de la MDCC manejan de forma correcta el sistema documentario.	X		X		X		
8	Se requiere un sistema técnico adecuado como las videollamadas para realizar trámites documentarios.	X		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Gregorio Paucar Llanos DNI: 25691179

Especialidad del validador: Economista.

26 de junio del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE HERRAMIENTAS DIGITALES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	En la MDCC se aplican los softwares adecuados para una mejora interna.	X		X		X		
2	Se tiene un adecuado hardware que permite un correcto funcionamiento de los equipos.	X		X		X		
3	El software aplicado es actualizado de manera periódica.	X		X		X		
4	Considera usted que la gestión de las TIC se aplica correctamente en la MDCC.	X		X		X		
5	Debería de mejorarse la programación de los sistemas para su correcto funcionamiento.	X		X		X		
6	Considera que la MDCC cuenta con los recursos tecnológicos adecuados.	X		X		X		
7	El personal que labora en la MDCC está capacitado para un adecuado y eficiente manejo de recursos tecnológicos.	X		X		X		
8	Se fiscaliza periódicamente como se aplican este manejo de recursos tecnológicos.	X		X		X		
9	Se aplican correctamente estos recursos tecnológicos en la MDCC.	X		X		X		
10	Se logra los objetivos en aplicación de la tecnología dentro de la MDCC.	X		X		X		
11	Se ejecuta correcta y adecuadamente la tecnología en los procesos de gestión documentaria.	X		X		X		
12	El personal de la MDCC aplica correctamente el uso de las TIC en la gestión documentaria.	X		X		X		
13	Los procesos de gestión documentaria se realizan con herramientas digitales.	X		X		X		

14	La mejora continua de la tecnología es visible en los procesos de la MDCC	X		X		X		
15	El plazo de la gestión documentaria es el adecuado para el desarrollo de estos trámites en la MDCC.	X		X		X		
DIMENSIÓN: INFORMACIONAL								
1	Son adecuados los buscadores de información para el usuario.	X		X		X		
2	Se aplican las TIC para una correcta búsqueda de información.	X		X		X		
3	Se tiene una base de datos actualizada de los tramites documentarios realizados.	X		X		X		
4	Se simplifica las búsquedas de información con las TIC.	X		X		X		
5	Considera que existe información adecuada para realizar trámites documentarios.	X		X		X		
6	Se tiene acceso a la información pública correcta aplicando las TIC.	X		X		X		
7	En la página web de la MDCC se encuentran todos los tramites que necesita realizar,	X		X		X		
8	La respuesta a la información solicitada es la correcta.	X		X		X		
9	La información de la MDCC es adecuada y simplificada.	X		X		X		
10	Se genera un acceso correcto a la información con ayuda de las TIC	X		X		X		
11	Los tramites documentarios son entendibles para los administrados.	X		X		X		
DIMENSIÓN: COMUNICATIVA								
	La pagina de la MDCC tiene acceso a todo tramite documentario.	X		X		X		
	Las herramientas digitales son entendibles para los administrados.	X		X		X		
	El contenido multimedia es dinámico y accesible para el público en general.	X		X		X		
	Se transmite de manera eficiente las herramientas digitales para realizar trámites documentarios.	X		X		X		
	Logran comunicar a los administrados cómo funcionan las herramientas digitales.	X		X		X		
	El personal de la MDCC comunica correctamente el uso de las herramientas digitales.	X		X		X		
	Se logra el objetivo principal de educar a los administrados en cuanto al uso de herramientas digitales para tramites documentarios	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): sí hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Beatriz Panche Rodríguez DNI: 09586832

Especialidad del validador: Gestión Pública y Gobernabilidad

Lima 26 de junio del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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



Beatriz Panche Rodríguez
Jefe de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo Filial - Callao

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO GESTIÓN DOCUMENTARIA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN: Calidad de uso							
1	La gestión documentaria es accesible para todo público.	X		X		X		
2	Con el uso de las TIC se mejora la operatividad en la gestión documentaria.	X		X		X		
3	Es eficaz la intervención de las TIC en la gestión documentaria.	X		X		X		
4	Se genera una correcta aplicación operativa en la estructura documentaria.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Calidad Técnica							
5	El soporte técnico es estable en los tramites documentarios.	X		X		X		
6	Se realizan mejoras rutinarias al soporte técnico de la gestión documentaria.	X		X		X		
7	Los colaboradores de la MDCC manejan de forma correcta el sistema documentario.	X		X		X		
8	Se requiere un sistema técnico adecuado como las videollamadas para realizar trámites documentarios.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): sí hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Beatriz Panche Rodríguez DNI: 09586832

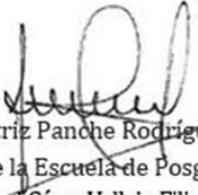
Especialidad del validador: Gestión Pública y Gobernabilidad

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Lima 26 de junio del 2022

 
Beatriz Panche Rodríguez
Jefe de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo Filial - Callao

Firma del Experto Informante.

Anexo 8

Cuestionario Virtual

Formulario sin título

CUESTIONARIO SOBRE APLICACIÓN DE HERRAMIENTAS DIGITALES Y GESTION DOCUMENTARIA

En la MDCC se aplican los softwares adecuados para una mejora interna. *

- NUNCA
- CASI NUNCA
- A VECES
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

El software aplicado es actualizado de manera periódica.

- NUNCA
- CASI NUNCA
- A VECES
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE
- Otros: _____

Considera usted que la gestión de las TIC se aplica correctamente en la MDCC.

- NUNCA
- CASI NUNCA
- A VECES
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE
- Otros: _____

El personal que labora en la MDCC está capacitado para un adecuado y eficiente manejo de recursos tecnológicos.

- NUNCA
- CASI NUNCA
- A VECES
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE
- Otros: _____

Se aplican correctamente estos recursos tecnológicos en la MDCC.

- NUNCA
- CASI NUNCA
- A VECES
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE
- Otros: _____

Se logra los objetivos en aplicación de la tecnología dentro de la MDCC.

- NUNCA
- CASI NUNCA
- A VECES
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE
- Otros: _____

Los procesos de gestión documentaria se realizan con herramientas digitales.

- NUNCA
- CASI NUNCA
- A VECES
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE
- Otros: _____

El plazo de la gestión documentaria es el adecuado para el desarrollo de estos trámites en la MDCC.

- NUNCA
- CASI NUNCA
- A VECES
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE
- Otros: _____

Son adecuados los buscadores de información para el usuario.

- NUNCA
- CASI NUNCA
- A VECES
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE
- Otros: _____

Se tiene una base de datos actualizada de los tramites documentarios realizados.

- NUNCA
- CASI NUNCA
- A VECES
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE
- Otros: _____

Se simplifica las búsquedas de información con las TIC.

- NUNCA
- CASI NUNCA
- A VECES
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE
- Otros: _____

Se tiene acceso a la información pública correcta aplicando las TIC.

- NUNCA
- CASI NUNCA
- A VECES
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE
- Otros: _____

En la pagina web de la MDCC se encuentran todos los tramites que necesita realizar.

- NUNCA
- CASI NUNCA
- A VECES
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE
- Otros: _____

La información de la MDCC es adecuada y simplificada.

- NUNCA
- CASI NUNCA
- A VECES
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE
- Otros: _____

Se genera un acceso correcto a la información con ayuda de las TIC

- NUNCA
- CASI NUNCA
- A VECES
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE
- Otros: _____

La pagina de la MDCC tiene acceso a todo tramite documentario.

- NUNCA
- CASI NUNCA
- A VECES
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE
- Otros: _____

Las herramientas digitales son entendibles para los administrados.

- NUNCA
- CASI NUNCA
- A VECES
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE
- Otros: _____

El contenido multimedia es dinámico y accesible para el público en general.

- NUNCA
- CASI NUNCA
- A VECES
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE
- Otros: _____

Se transmite de manera eficiente las herramientas digitales para realizar trámites documentarios.

- NUNCA
- CASI NUNCA
- A VECES
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE
- Otros: _____

Logran comunicar a los administrados como funcionan las herramientas digitales.

- NUNCA
- CASI NUNCA
- A VECES
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE
- Otros: _____

El personal de la MDCC comunica correctamente el uso de las herramientas digitales.

- NUNCA
- CASI NUNCA
- A VECES
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE
- Otros: _____

Se logra el objetivo principal de educar a los administrados en cuanto al uso de herramientas digitales para tramites documentarios

- NUNCA
- CASI NUNCA
- A VECES
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE
- Otros: _____

La gestión documentaria es accesible para todo público.

- NUNCA
- CASI NUNCA
- A VECES
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE
- Otros: _____

Con el uso de las TIC se mejora la operatividad en la gestión documentaria.

- NUNCA
- CASI NUNCA
- A VECES
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE
- Otros: _____

Es eficaz la intervención de las TIC en la gestión documentaria.

- NUNCA
- CASI NUNCA
- A VECES
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE
- Otros: _____

Se genera una correcta aplicación operativa en la estructura documentaria.

- NUNCA
- CASI NUNCA
- A VECES
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE
- Otros: _____

El soporte técnico es estable en los tramites documentarios.

- NUNCA
- CASI NUNCA
- A VECES
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE
- Otros: _____

Se realizan mejoras rutinarias al soporte técnico de la gestión documentaria.

- NUNCA
- CASI NUNCA
- A VECES
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE
- Otros: _____

Los colaboradores de la MDCC manejan de forma correcta el sistema documentario.

- NUNCA
- CASI NUNCA
- A VECES
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE
- Otros: _____

Se requiere un sistema técnico adecuado como las videollamadas para realizar tramites documentarios.

- NUNCA
- CASI NUNCA
- A VECES
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE
- Otros: _____

Enviar

Borrar formulario

Análisis Estadístico Descriptivo de la Información

1. Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	28	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	28	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

2. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,974	30

3. Estadísticas de cada pregunta realizada en la presente investigación

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
Aplican softwares adecuados	2,57	1,476	28
Software es actualizado	3,21	1,371	28
Aplican correctamente las TIC	3,46	1,374	28
Personal Capacitado	2,64	1,129	28
Recursos tecnológicos	3,25	1,266	28
Objetivos aplicando tecnología	2,61	1,499	28
Procesos con herramientas digitales	3,21	1,371	28
Plazos de gestión documentaria	3,46	1,374	28
Buscadores de información	2,68	1,188	28
Base de datos actualizada	3,25	1,266	28
Simplificación de búsquedas	2,61	1,499	28

Acceso a la información correcta	3,21	1,371	28
Tramites en la página web	3,46	1,374	28
Información adecuada y simplificada	2,68	1,188	28
Acceso de información con las TIC	3,25	1,266	28
Acceso a trámite documentario	2,61	1,499	28
Herramientas digitales entendibles	3,21	1,371	28
Contenido multimedia dinámico	3,46	1,374	28
Transmite herramientas digitales	2,68	1,188	28
Comunicar funcionamiento de herramientas digitales	3,25	1,266	28
Uso correcto de las herramientas digitales	2,61	1,499	28
Educar el uso de herramientas digitales	3,21	1,371	28
Gestión documentaria es accesible	3,46	1,374	28
Operatividad de la gestión documentaria	2,68	1,188	28
Intervención de las TIC en gestión documentaria	3,25	1,266	28
Correcta aplicación operativa	2,61	1,499	28
Soporte técnico estable	3,18	1,335	28
Mejoras rutinarias al soporte técnico	3,46	1,374	28
Manejo correcto del sistema documentario	2,68	1,090	28
Videollamadas para tramite documentario	4,04	,744	28

4. Estadísticas de total de preguntas realizadas en la presente investigación

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Aplican softwares adecuados	89,39	842,692	,687	,974
Software es actualizado	88,75	854,565	,590	,974
Aplican correctamente las TIC	88,50	833,370	,863	,973
Personal Capacitado	89,32	849,930	,798	,973
Recursos tecnológicos	88,71	839,767	,850	,973
Objetivos aplicando tecnología	89,36	839,201	,717	,974
Procesos con herramientas digitales	88,75	854,565	,590	,974
Plazos de gestión documentaria	88,50	833,370	,863	,973
Buscadores de información	89,29	846,508	,807	,973
Base de datos actualizada	88,71	839,767	,850	,973
Simplificación de búsquedas	89,36	839,201	,717	,974
Acceso a la información correcta	88,75	854,565	,590	,974
Tramites en la página web	88,50	833,370	,863	,973
Información adecuada y simplificada	89,29	846,508	,807	,973
Acceso de información con las TIC	88,71	839,767	,850	,973
Acceso a trámite documentario	89,36	839,201	,717	,974
Herramientas digitales entendibles	88,75	854,565	,590	,974
Contenido multimedia dinámico	88,50	833,370	,863	,973
Transmite herramientas digitales	89,29	846,508	,807	,973

Comunicar funcionamiento de herramientas digitales	88,71	839,767	,850	,973
Uso correcto de las herramientas digitales	89,36	839,201	,717	,974
Educación el uso de herramientas digitales	88,75	854,565	,590	,974
Gestión documental es accesible	88,50	833,370	,863	,973
Operatividad de la gestión documental	89,29	846,508	,807	,973
Intervención de las TIC en gestión documental	88,71	839,767	,850	,973
Correcta aplicación operativa	89,36	839,201	,717	,974
Soporte técnico estable	88,79	858,026	,562	,974
Mejoras rutinarias al soporte técnico	88,50	833,370	,863	,973
Manejo correcto del sistema documental	89,29	852,878	,780	,973
Videollamadas para trámite documental	87,93	899,847	,075	,976

5. Estadísticas de escala de la presente investigación

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
91,96	903,739	30,062	30

6. Estadística Descriptiva para las 30 preguntas de las Variables en la presente investigación Tamaño de muestra = 30

Parte 1

		Estadísticos									
		Aplican softwares adecuados	Software es actualizado	Aplican correctamente las TIC	Personal Capacitado	Recursos tecnológicos	Objetivos aplicando tecnología	Procesos con herramientas digitales	Plazos de gestión documentaria	Buscadores de información	Base de datos actualizada
N	Válido	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		2,57	3,21	3,46	2,64	3,25	2,61	3,21	3,46	2,68	3,25
Mediana		2,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00	3,00
Moda		1	4	4 ^a	3	4	1	4	4 ^a	3	4
Desv. Desviación		1,476	1,371	1,374	1,129	1,266	1,499	1,371	1,374	1,188	1,266
Varianza		2,180	1,878	1,888	1,275	1,602	2,247	1,878	1,888	1,411	1,602
Rango		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Parte 2

Simplificación de búsquedas	Acceso a la información correcta	Tramites en la pagina web	Información adecuada y simplificada	Acceso de informacion con las TIC	Acceso a tramite documentario	Herramientas digitales entendibles	Contenido multimedia dinámico	Transmite herramientas digitales	Comunicar funcionamiento de herramientas digitales	Uso correcto de las herramientas digitales
28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2,61	3,21	3,46	2,68	3,25	2,61	3,21	3,46	2,68	3,25	2,61
2,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00
1	4	4 ^a	3	4	1	4	4 ^a	3	4	1
1,499	1,371	1,374	1,188	1,266	1,499	1,371	1,374	1,188	1,266	1,499
2,247	1,878	1,888	1,411	1,602	2,247	1,878	1,888	1,411	1,602	2,247
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Parte 3

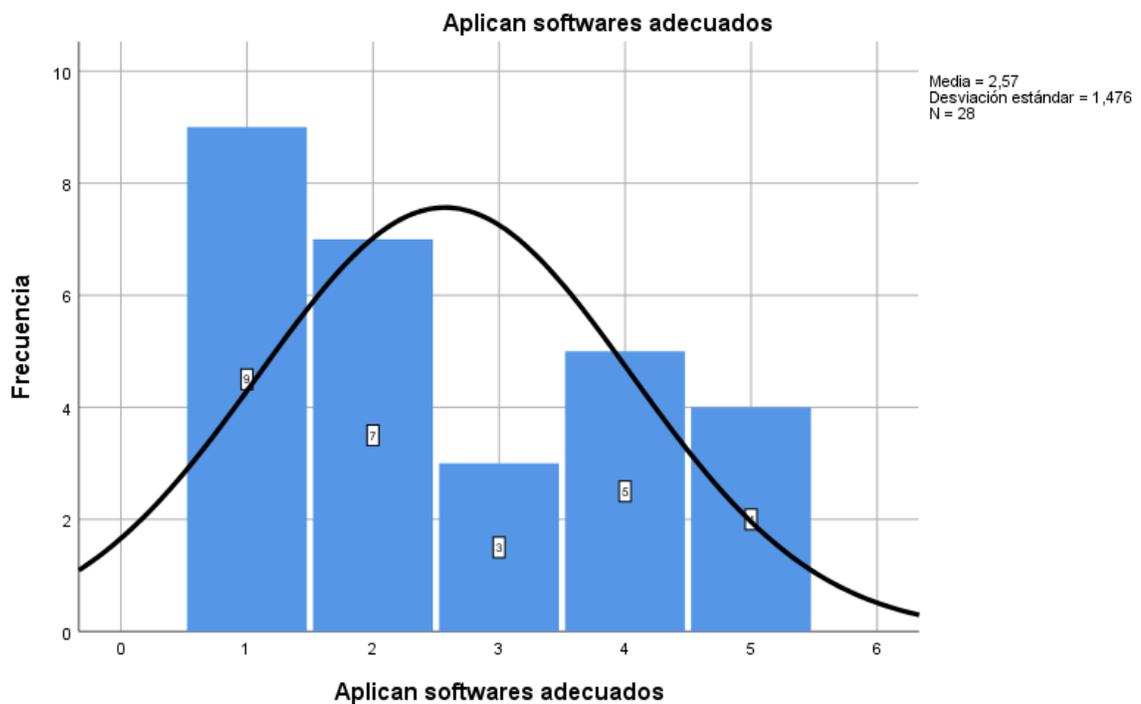
Educación del uso de herramientas digitales	Gestión documental accesible	Operatividad de la gestión documental	Intervención de las TIC en gestión documental	Correcta aplicación operativa	Soporte técnico estable	Mejoras rutinarias al soporte técnico	Manejo correcto del sistema documental	Videollamadas para trámite documental
28	28	28	28	28	28	28	28	28
0	0	0	0	0	0	0	0	0
3,21	3,46	2,68	3,25	2,61	3,18	3,46	2,68	4,04
3,00	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00	4,00
4	4 ^a	3	4	1	4	4 ^a	3	4
1,371	1,374	1,188	1,266	1,499	1,335	1,374	1,090	,744
1,878	1,888	1,411	1,602	2,247	1,782	1,888	1,189	,554
4	4	4	4	4	4	4	4	2

7. Tablas de frecuencia e Histogramas del análisis de datos

Tabla 1
Nombre

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	32,1	32,1	32,1
	Casi Nunca	7	25,0	25,0	57,1
	A veces	3	10,7	10,7	67,9
	Casi Siempre	5	17,9	17,9	85,7
	Siempre	4	14,3	14,3	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Gráfico 1



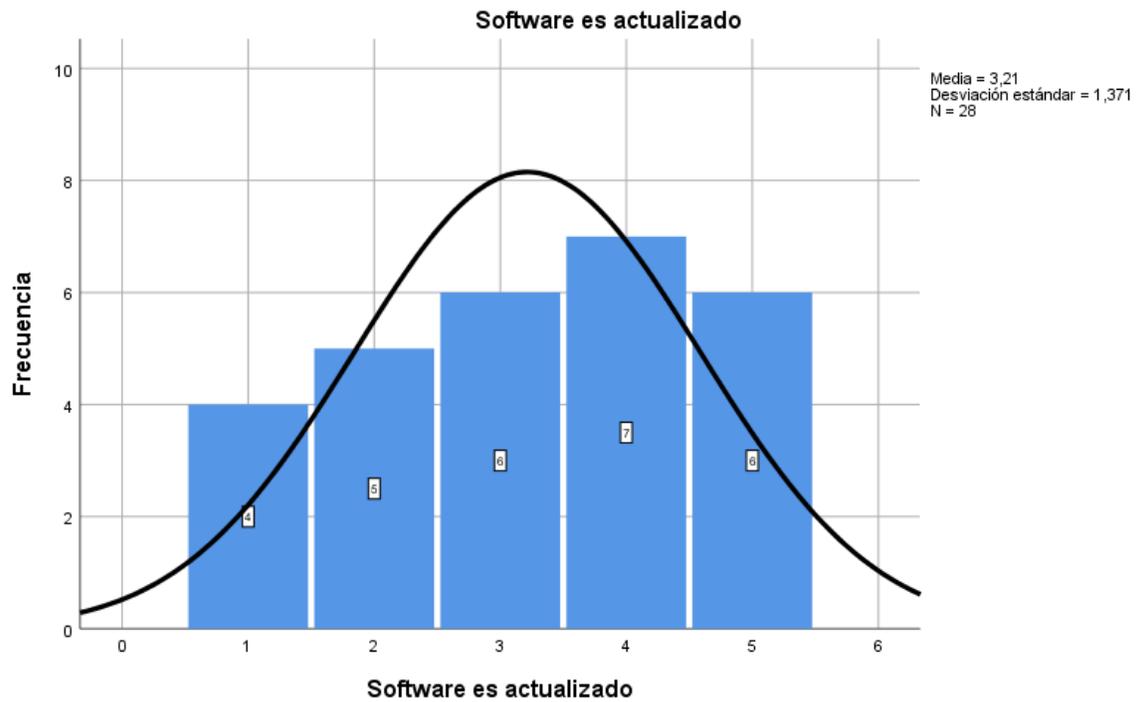
Interpretación:

El 57.1% concuerda que no se aplican softwares adecuados, el 10.7% señala que a veces se aplican y solo un 32.2% piensa que siempre se aplican.

Tabla 2
Nombre

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	14,3	14,3	14,3
	Casi Nunca	5	17,9	17,9	32,1
	A veces	6	21,4	21,4	53,6
	Casi Siempre	7	25,0	25,0	78,6
	Siempre	6	21,4	21,4	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Grafico 2



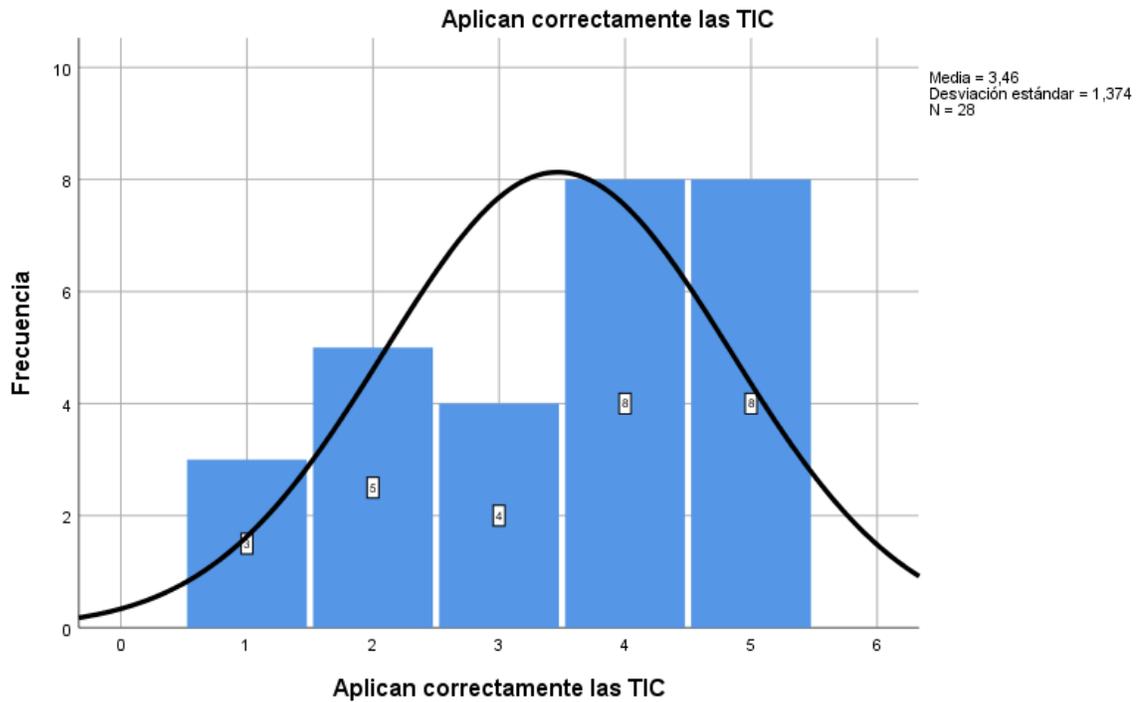
Interpretación:

El 46.4% concuerda que el software se mantiene actualizado, el 21.4% señala que a veces se actualiza y solo un 32.2% piensa que este nunca se actualiza.

Tabla 3
Nombre

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10,7	10,7	10,7
	Casi Nunca	5	17,9	17,9	28,6
	A veces	4	14,3	14,3	42,9
	Casi Siempre	8	28,6	28,6	71,4
	Siempre	8	28,6	28,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Gráfico 3



Interpretación:

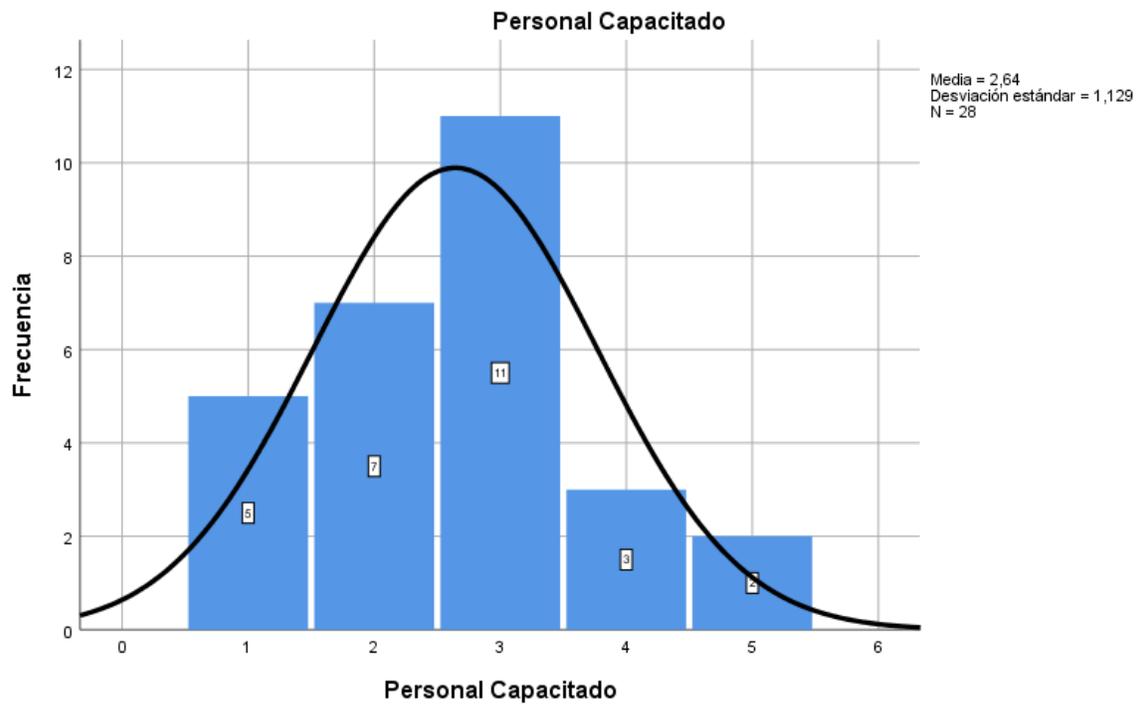
El 57.2% concuerda que se aplican correctamente las TIC, solo el 14.3% señala que a veces se aplican correctamente y un 28.6% piensa que nunca se aplican.

Tabla 4

Nombre

		Personal Capacitado			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	17,9	17,9	17,9
	Casi Nunca	7	25,0	25,0	42,9
	A veces	11	39,3	39,3	82,1
	Casi Siempre	3	10,7	10,7	92,9
	Siempre	2	7,1	7,1	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Gráfico 4



Interpretación:

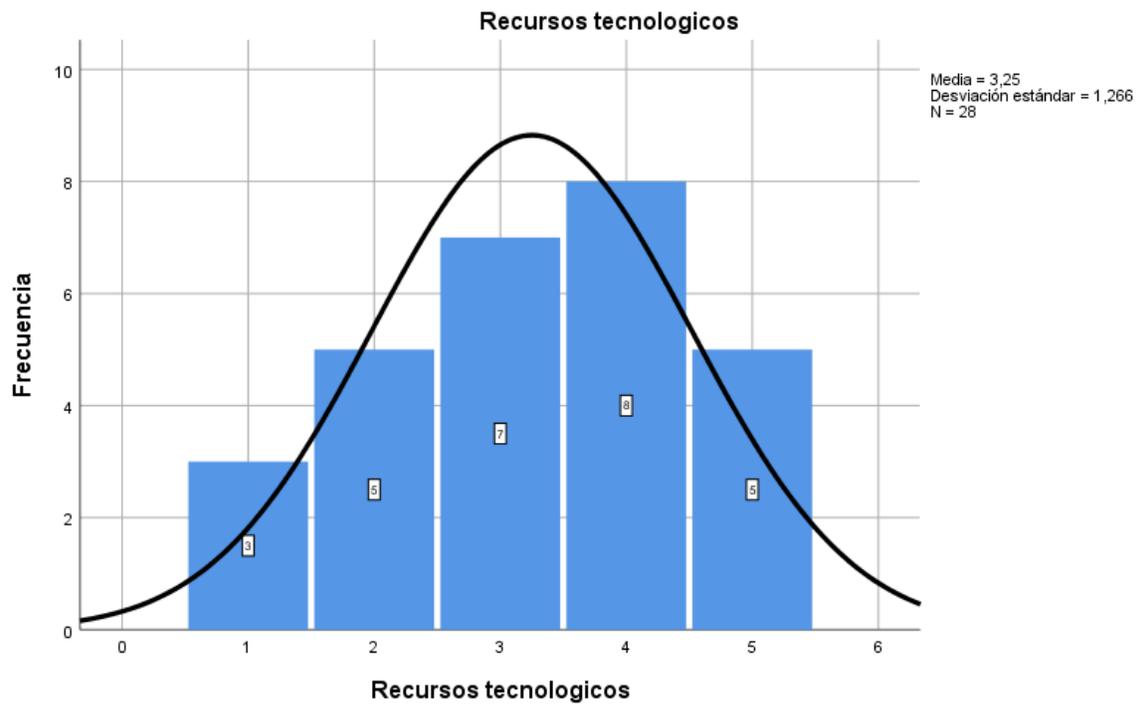
El 42.9% concuerda que el personal de la MDCC no se encuentra capacitado para el uso de las herramientas digitales, mientras que el 39.3% señala que el personal a veces si lo está en determinadas situaciones mientras que el 17.8% menciona que si se encuentra capacitado.

Tabla 5

Nombre

		Recursos tecnológicos			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10,7	10,7	10,7
	Casi Nunca	5	17,9	17,9	28,6
	A veces	7	25,0	25,0	53,6
	Casi Siempre	8	28,6	28,6	82,1
	Siempre	5	17,9	17,9	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Gráfico 5



Interpretación:

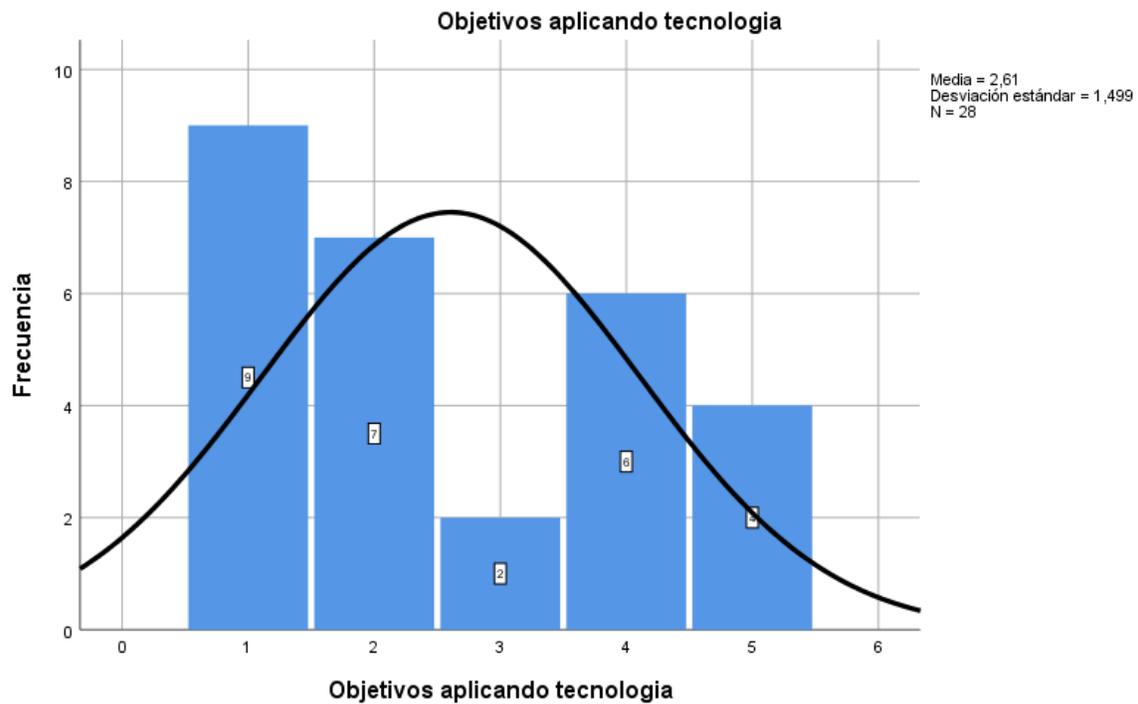
El 28.6% concuerda que no se aplican correctamente estos recursos tecnológicos, mientras que el 25% señala que a veces se aplican correctamente estos recursos y el 46.5% señala que si se aplican correctamente los recursos tecnológicos.

Tabla 6

Nombre

		Objetivos aplicando tecnología			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	32,1	32,1	32,1
	Casi Nunca	7	25,0	25,0	57,1
	A veces	2	7,1	7,1	64,3
	Casi Siempre	6	21,4	21,4	85,7
	Siempre	4	14,3	14,3	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Gráfico 6



Interpretación:

El 57.1% concuerda en que no se logran los objetivos aplicando la tecnología, solo el 7.1% piensa que a veces se llegan a los objetivos, mientras que el 35.7% indica que si se logran los objetivos aplicando correctamente la tecnología.

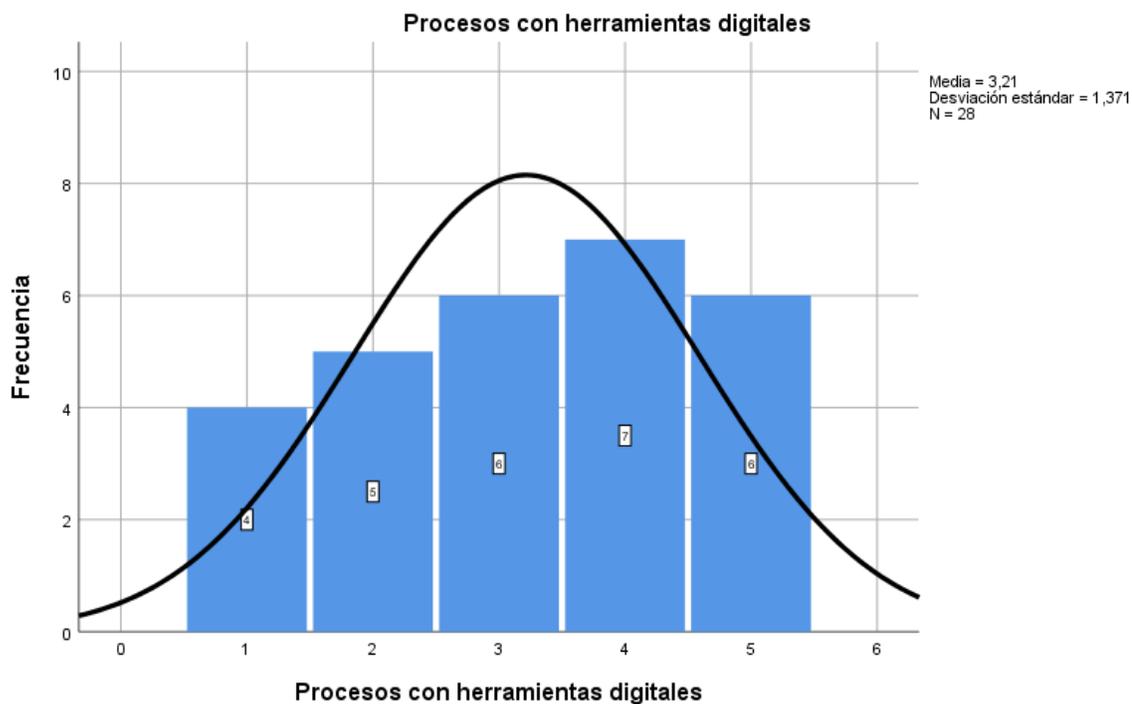
Tabla 7

Nombre

Procesos con herramientas digitales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	14,3	14,3	14,3
	Casi Nunca	5	17,9	17,9	32,1
	A veces	6	21,4	21,4	53,6
	Casi Siempre	7	25,0	25,0	78,6
	Siempre	6	21,4	21,4	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Gráfico 7



Interpretación:

El 46.4% concuerda que los procesos de gestión documentaria se realizan con herramientas digitales, el 21.4% señala que a veces se realizan y solo un 32.2% piensa que nunca se realizan estos procesos con herramientas digitales.

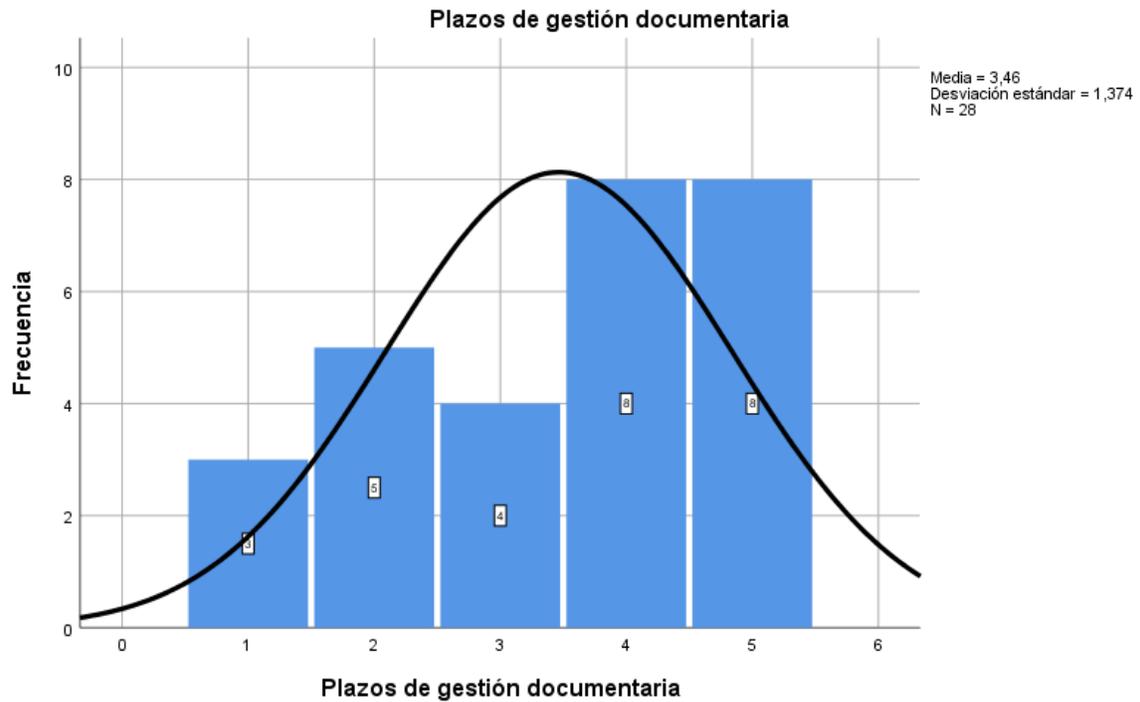
Tabla 8

Nombre

Plazos de gestión documentaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10,7	10,7	10,7
	Casi Nunca	5	17,9	17,9	28,6
	A veces	4	14,3	14,3	42,9
	Casi Siempre	8	28,6	28,6	71,4
	Siempre	8	28,6	28,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Gráfico 8



Interpretación:

El 57.2% concuerda que los plazos de la gestión documentaria son los adecuados, el 14.3% señala que a veces estos plazos son adecuados y un 28.6% piensa que los plazos no son adecuados para la realización de sus trámites.

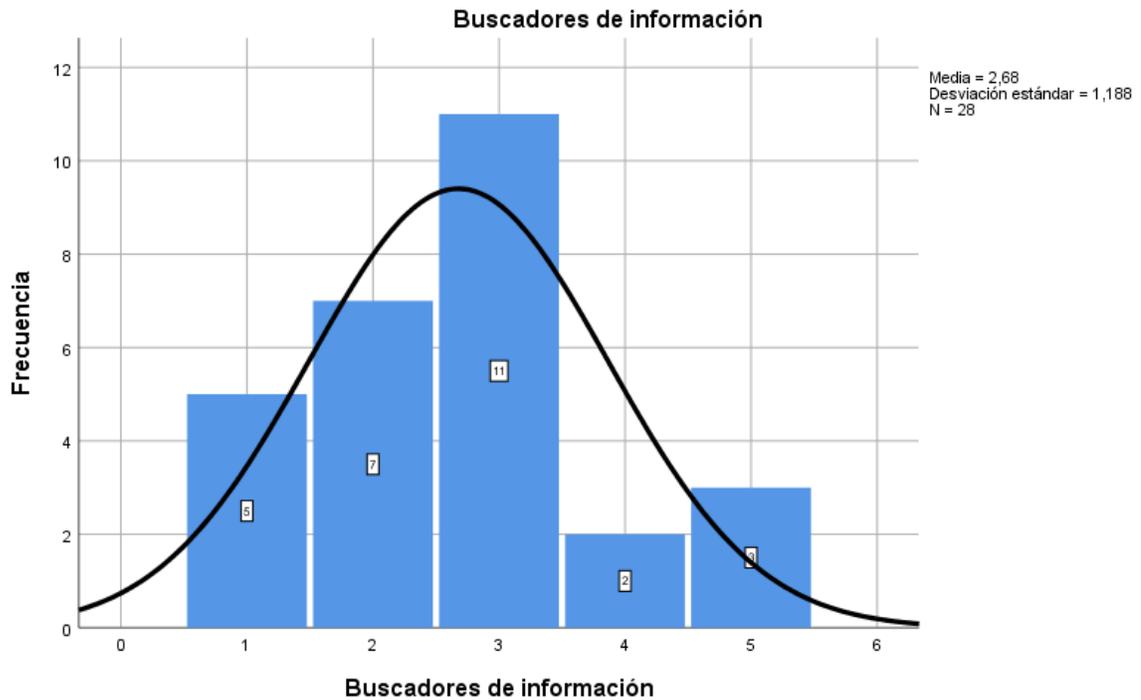
Tabla 9

Nombre

Buscadores de información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	17,9	17,9	17,9
	Casi Nunca	7	25,0	25,0	42,9
	A veces	11	39,3	39,3	82,1
	Casi Siempre	2	7,1	7,1	89,3
	Siempre	3	10,7	10,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Gráfico 9



Interpretación:

El 42.9% concuerda que no son adecuados los buscadores de información para los administrados, el 39.3% señala que a veces son adecuados los mismos y solo un 17.8% piensa que no son adecuados estos buscadores por falta de información.

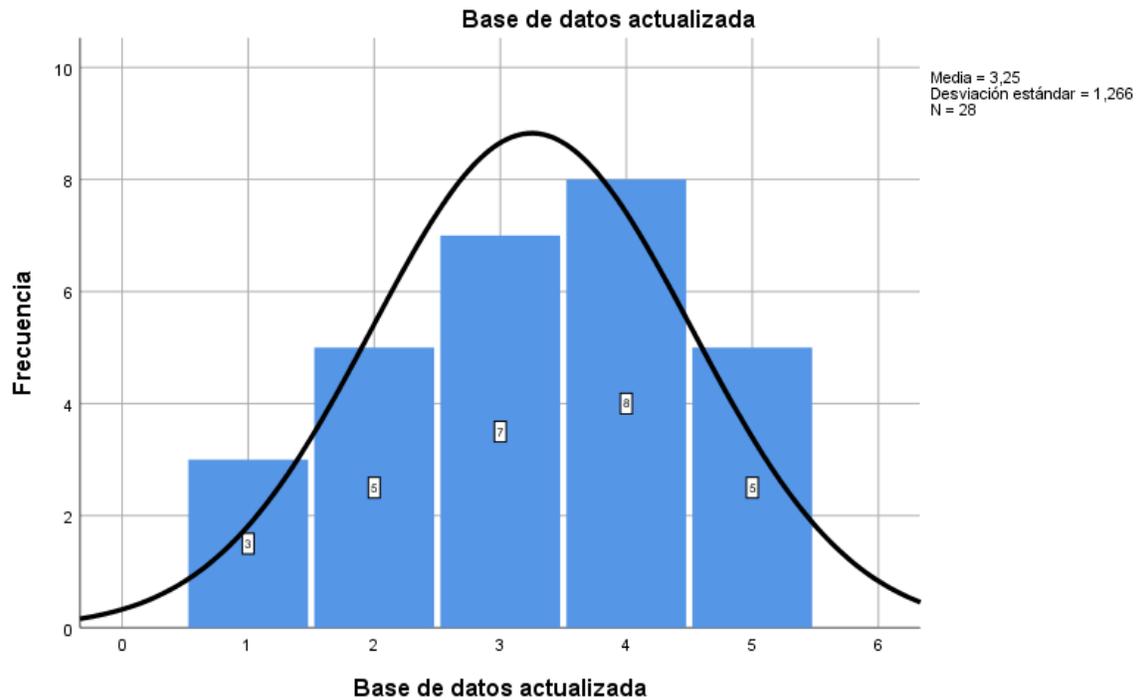
Tabla 10

Nombre

Base de datos actualizada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10,7	10,7	10,7
	Casi Nunca	5	17,9	17,9	28,6
	A veces	7	25,0	25,0	53,6
	Casi Siempre	8	28,6	28,6	82,1
	Siempre	5	17,9	17,9	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Gráfico 10



Interpretación:

El 46.5% concuerda en que se tiene una base de datos actualizada de los tramites documentarios realizados, el 25.0% señala que a veces se tiene actualizada dicha base y solo un 28.6% piensa que esta base de datos no está actualizada.

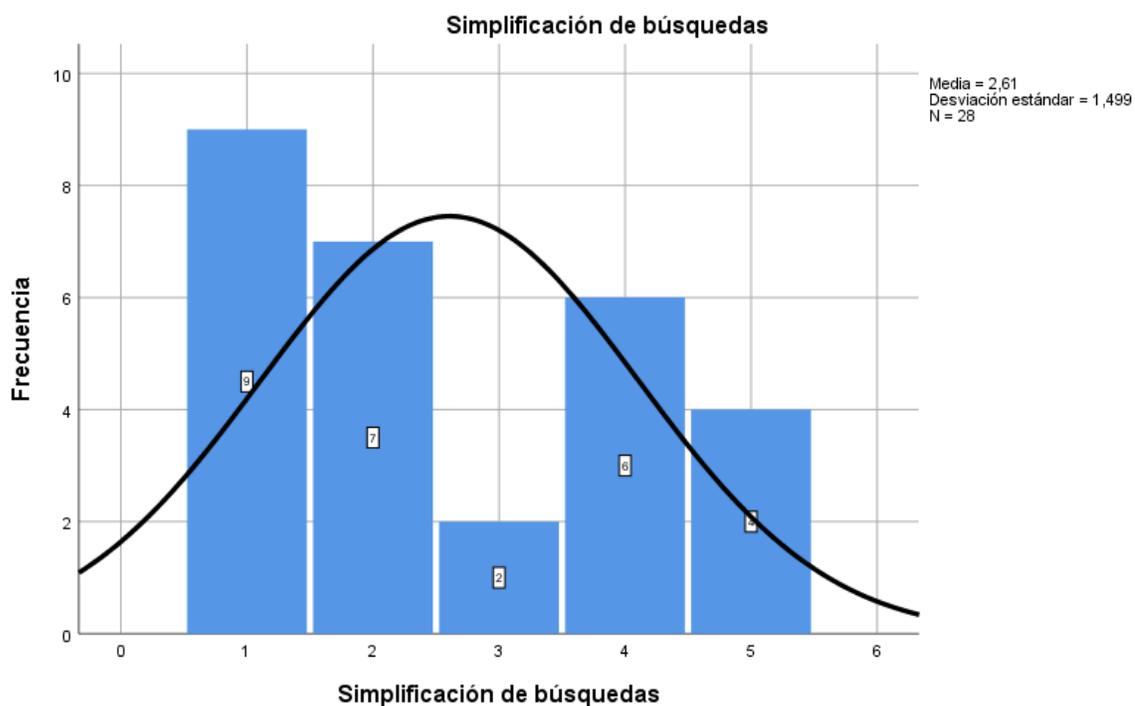
Tabla 11

Nombre

Simplificación de búsquedas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	32,1	32,1	32,1
	Casi Nunca	7	25,0	25,0	57,1
	A veces	2	7,1	7,1	64,3
	Casi Siempre	6	21,4	21,4	85,7
	Siempre	4	14,3	14,3	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Gráfico 11



Interpretación:

El 57.1% concuerda que no se simplifican las búsquedas de información con las TIC, el 7.1% señala que a veces se simplifica y el 35.7% piensa que si se simplifican estas búsquedas con ayuda de las TIC.

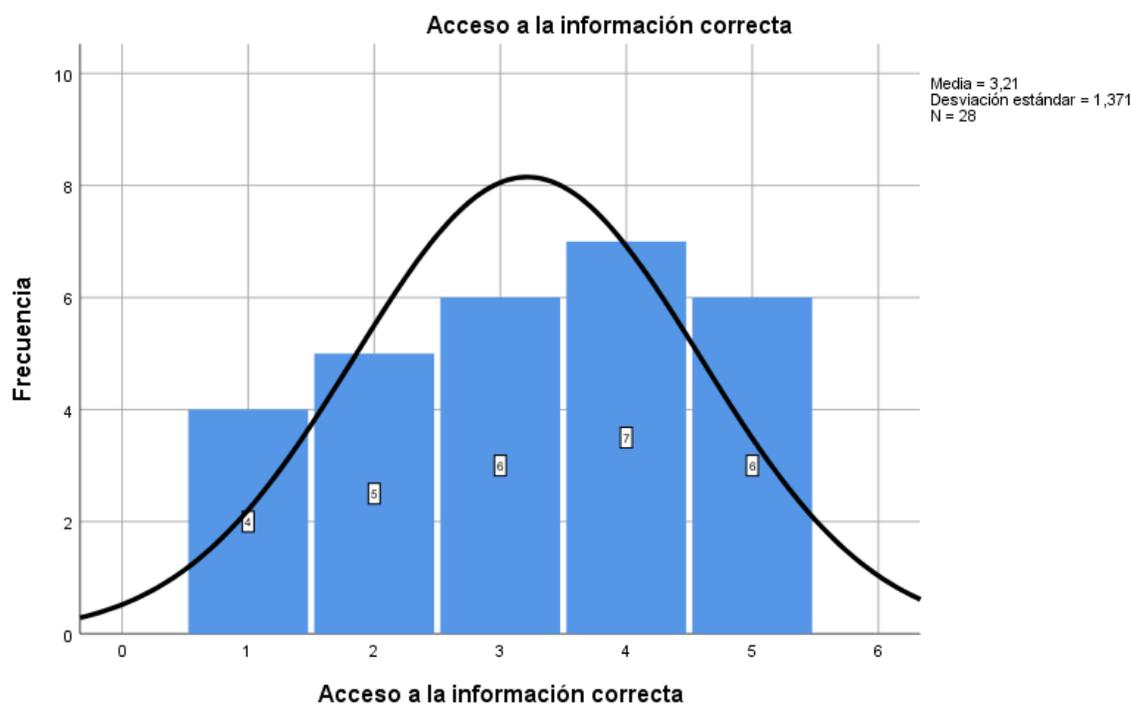
Tabla 12

Nombre

Acceso a la información correcta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	14,3	14,3	14,3
	Casi Nunca	5	17,9	17,9	32,1
	A veces	6	21,4	21,4	53,6
	Casi Siempre	7	25,0	25,0	78,6
	Siempre	6	21,4	21,4	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Gráfico 12



Interpretación:

El 46.4% concuerda que se tiene acceso a la información pública correcta aplicando las TIC, el 21.4% señala que a veces se tiene el acceso correcto y un 32.2% piensa que no se puede tener acceso de manera correcta a la información pública aplicando las TIC.

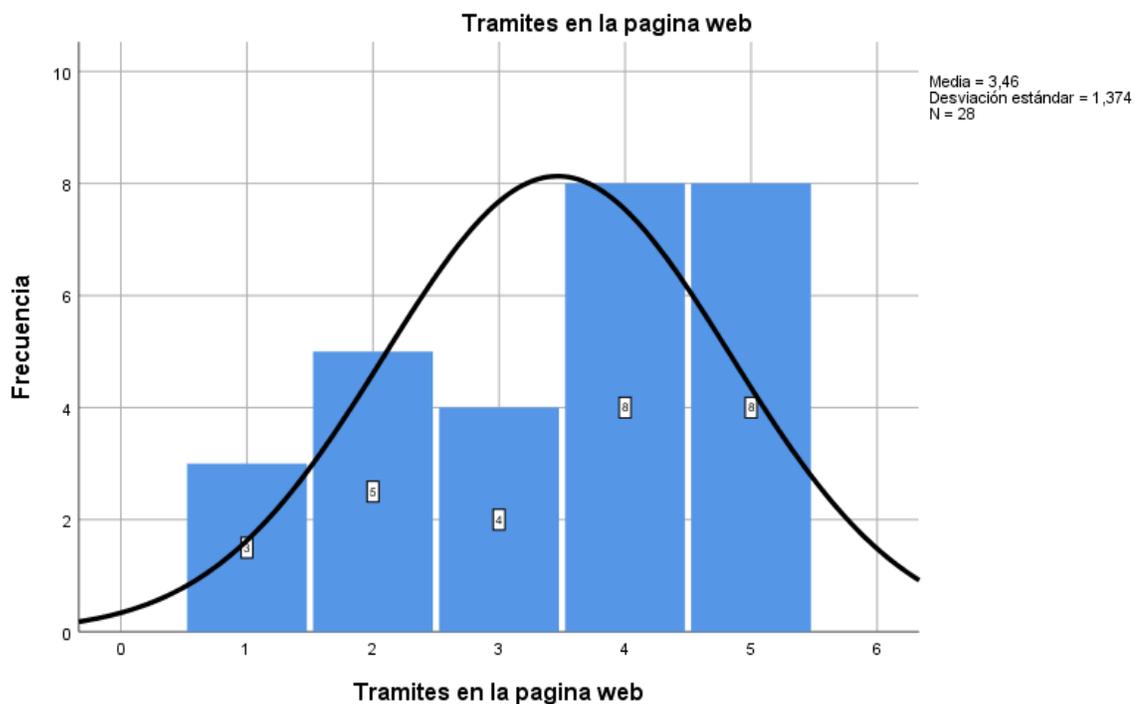
Tabla 13

Nombre

Tramites en la página web

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10,7	10,7	10,7
	Casi Nunca	5	17,9	17,9	28,6
	A veces	4	14,3	14,3	42,9
	Casi Siempre	8	28,6	28,6	71,4
	Siempre	8	28,6	28,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Gráfico 13



Interpretación:

El 57.2% concuerda que si se encuentran en la página web de la MDCC todos los trámites que necesita realizar, el 14.3% señala que a veces encuentran algunos trámites a realizar y solo un 28.6% piensa que no se encuentran en la página web los tramites que desean hacer.

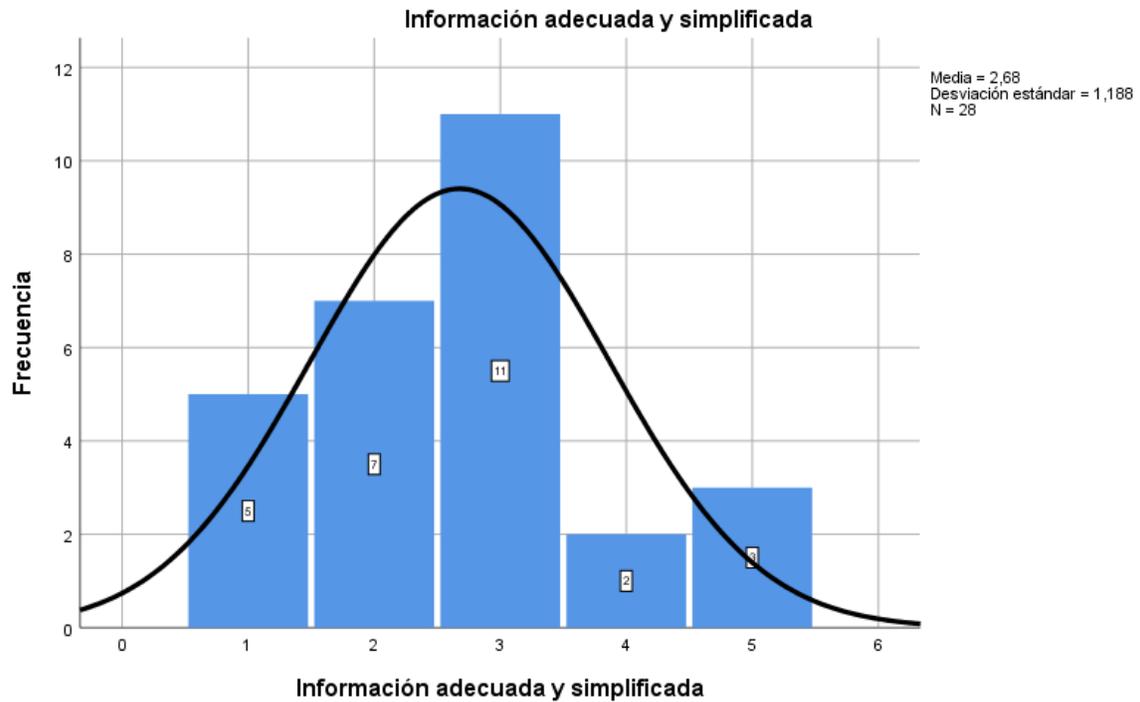
Tabla 14

Nombre

Información adecuada y simplificada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	17,9	17,9	17,9
	Casi Nunca	7	25,0	25,0	42,9
	A veces	11	39,3	39,3	82,1
	Casi Siempre	2	7,1	7,1	89,3
	Siempre	3	10,7	10,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Gráfico 14



Interpretación:

El 42.9% concuerda que la información de la MDCC no es simplificada y adecuada, el 39.3% señala que a veces si lo es y solo un 17.8% piensa que dicha información si es adecuada y simplificada.

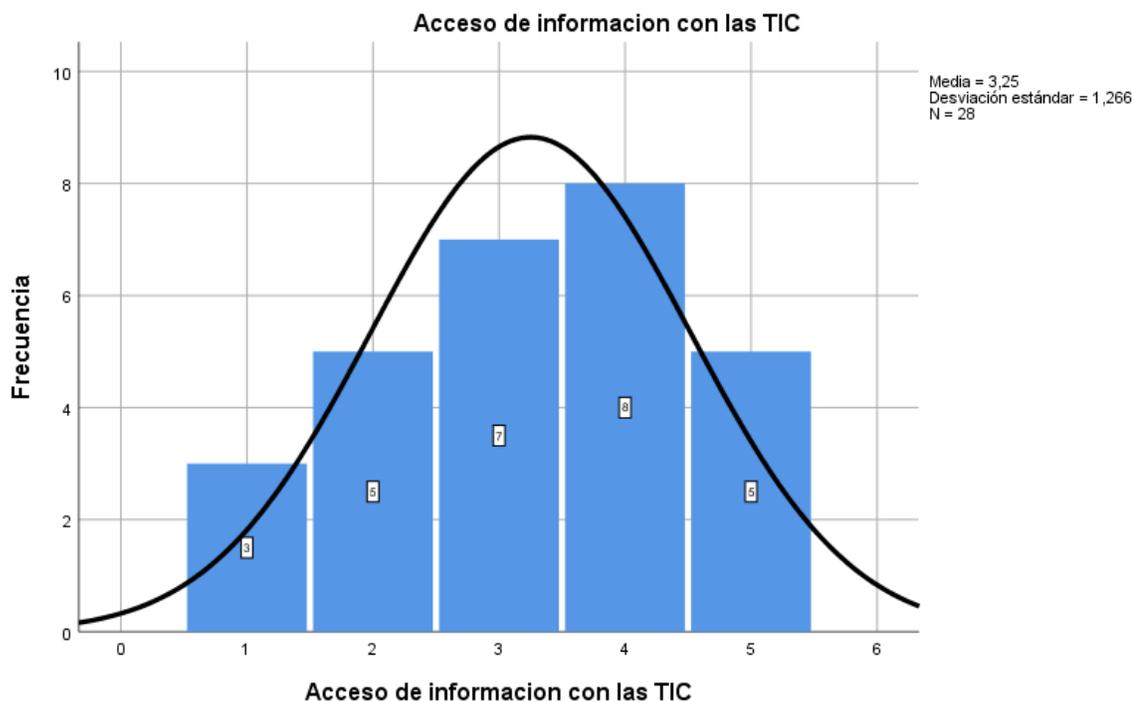
Tabla 15

Nombre

Acceso de información con las TIC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10,7	10,7	10,7
	Casi Nunca	5	17,9	17,9	28,6
	A veces	7	25,0	25,0	53,6
	Casi Siempre	8	28,6	28,6	82,1
	Siempre	5	17,9	17,9	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Gráfico 15



Interpretación:

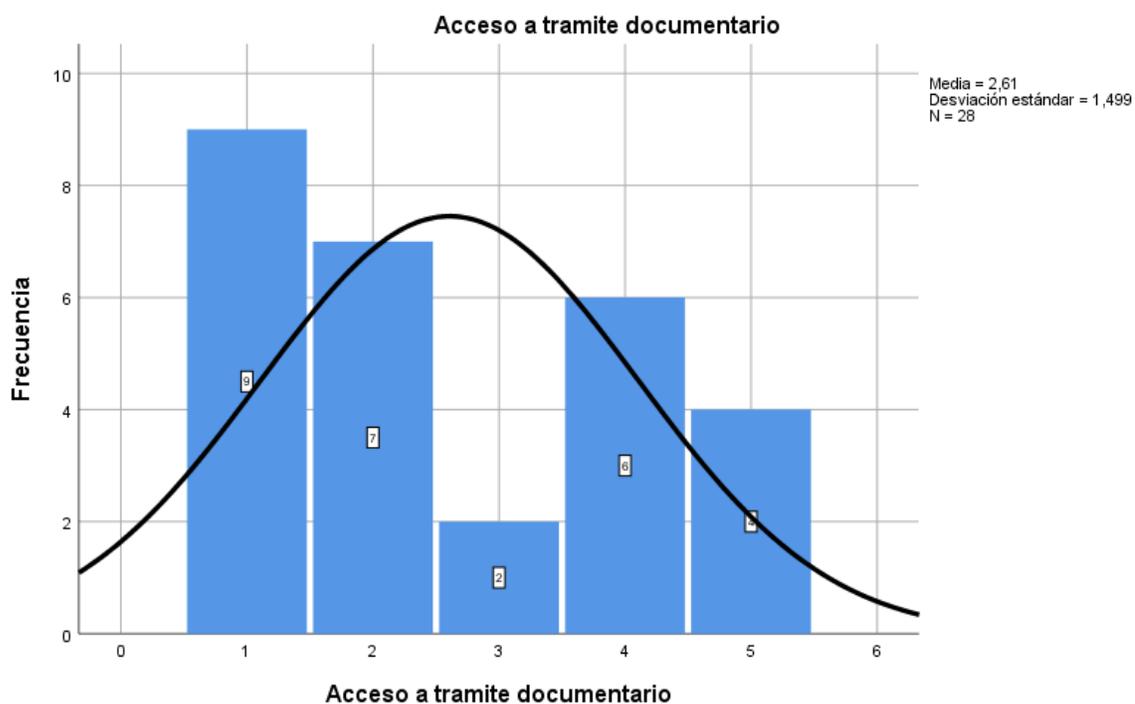
El 46.5% concuerda que se genera un acceso correcto a la información con ayuda de las TIC, el 25.0% señala que a veces si se genera un acceso correcto y solo un 28.6% piensa que no se da dicho acceso.

Tabla 16

Nombre

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	32,1	32,1	32,1
	Casi Nunca	7	25,0	25,0	57,1
	A veces	2	7,1	7,1	64,3
	Casi Siempre	6	21,4	21,4	85,7
	Siempre	4	14,3	14,3	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Gráfico 16



Interpretación:

El 57.1% concuerda que la página de la MDCC no tiene acceso a todo trámite documentario, solo el 7.1% señala que a veces si se tiene acceso y un 35.7% piensa que si se tiene acceso a todo trámite documentario a través de la página de la municipalidad.

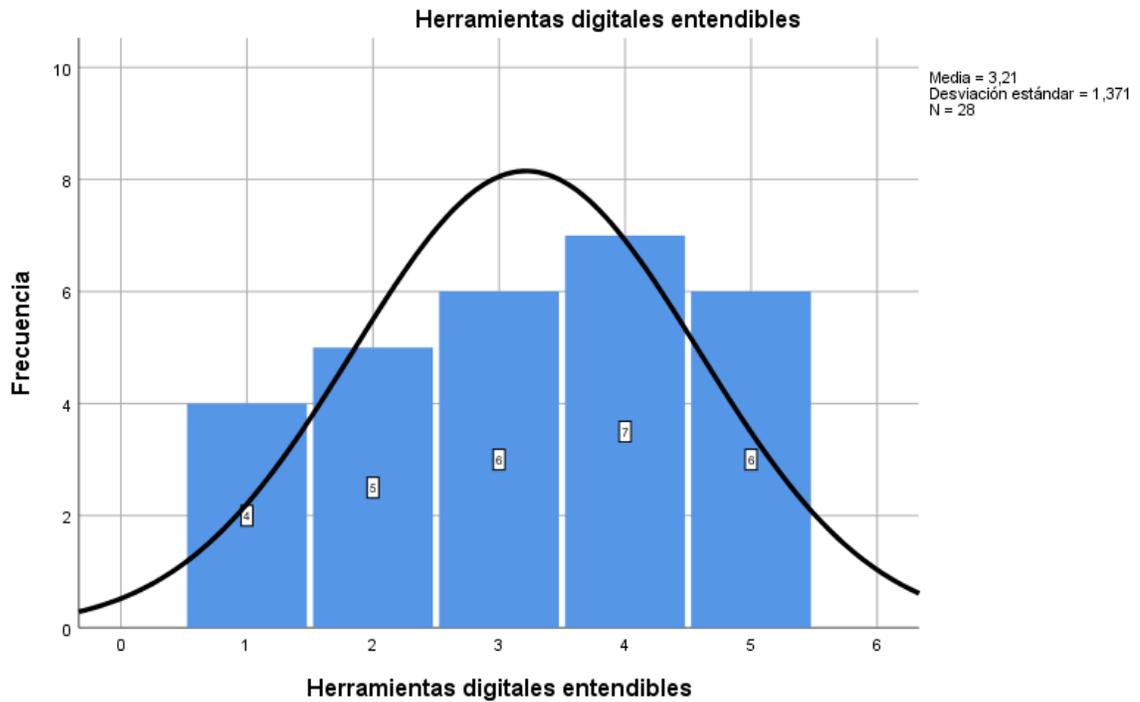
Tabla 17

Nombre

Herramientas digitales entendibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	14,3	14,3	14,3
	Casi Nunca	5	17,9	17,9	32,1
	A veces	6	21,4	21,4	53,6
	Casi Siempre	7	25,0	25,0	78,6
	Siempre	6	21,4	21,4	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Gráfico 17



Interpretación:

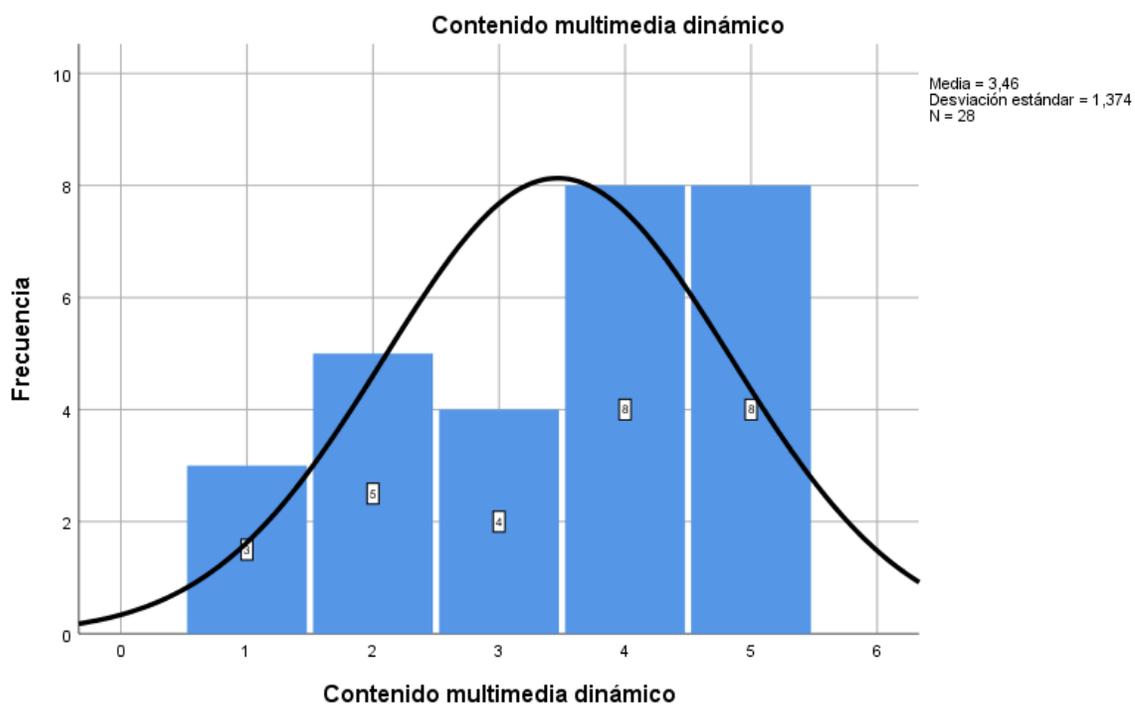
El 46.4% concuerda en que las herramientas digitales son entendibles, el 21.4% señala que a veces lo son y solo el 32.2% piensa que estas no son entendibles.

Tabla 18

Nombre

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10,7	10,7	10,7
	Casi Nunca	5	17,9	17,9	28,6
	A veces	4	14,3	14,3	42,9
	Casi Siempre	8	28,6	28,6	71,4
	Siempre	8	28,6	28,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Gráfico 18



Interpretación:

El 57.2% señala que el contenido multimedia es dinámico y accesible para el público en general, el 14.3% indica que a veces lo es y el 28.6% piensa que este contenido multimedia no es dinámico y mucho menos accesible.

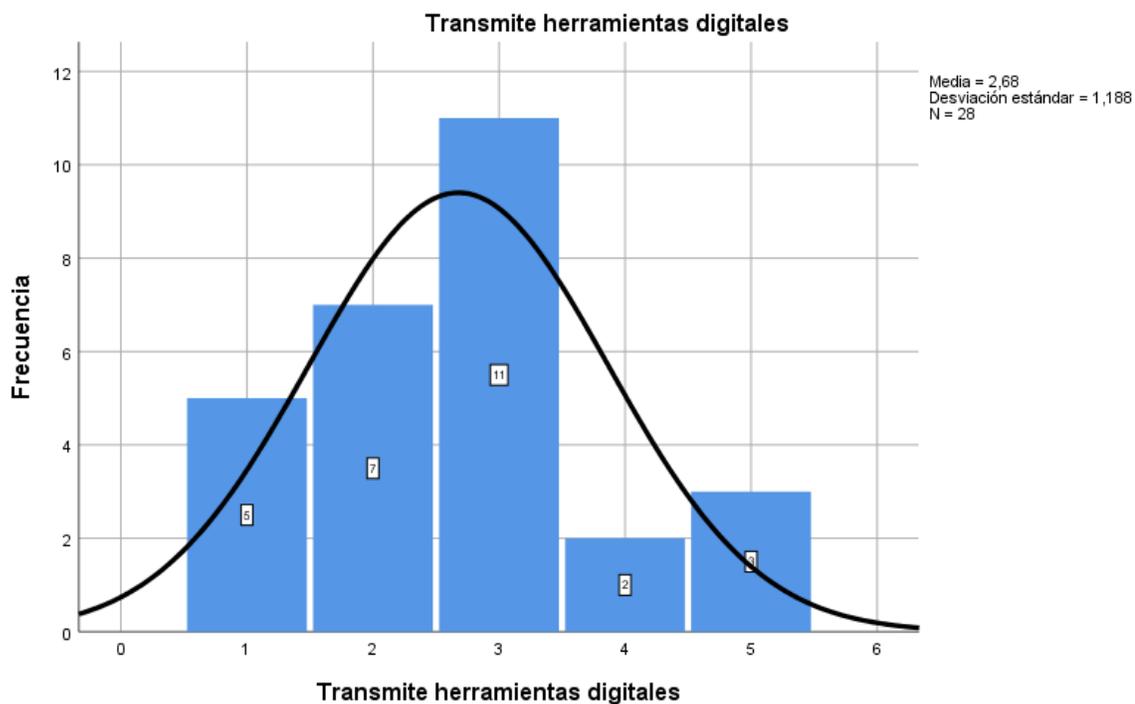
Tabla 19

Nombre

Transmite herramientas digitales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	17,9	17,9	17,9
	Casi Nunca	7	25,0	25,0	42,9
	A veces	11	39,3	39,3	82,1
	Casi Siempre	2	7,1	7,1	89,3
	Siempre	3	10,7	10,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Gráfico 19



Interpretación:

El 42.9% concuerda en que no se transmite de manera eficiente las herramientas digitales para realizar trámites documentarios, el 39.3% señala que a veces se da de manera eficiente y solo el 17.8% opina que estas si se transmiten de manera eficiente.

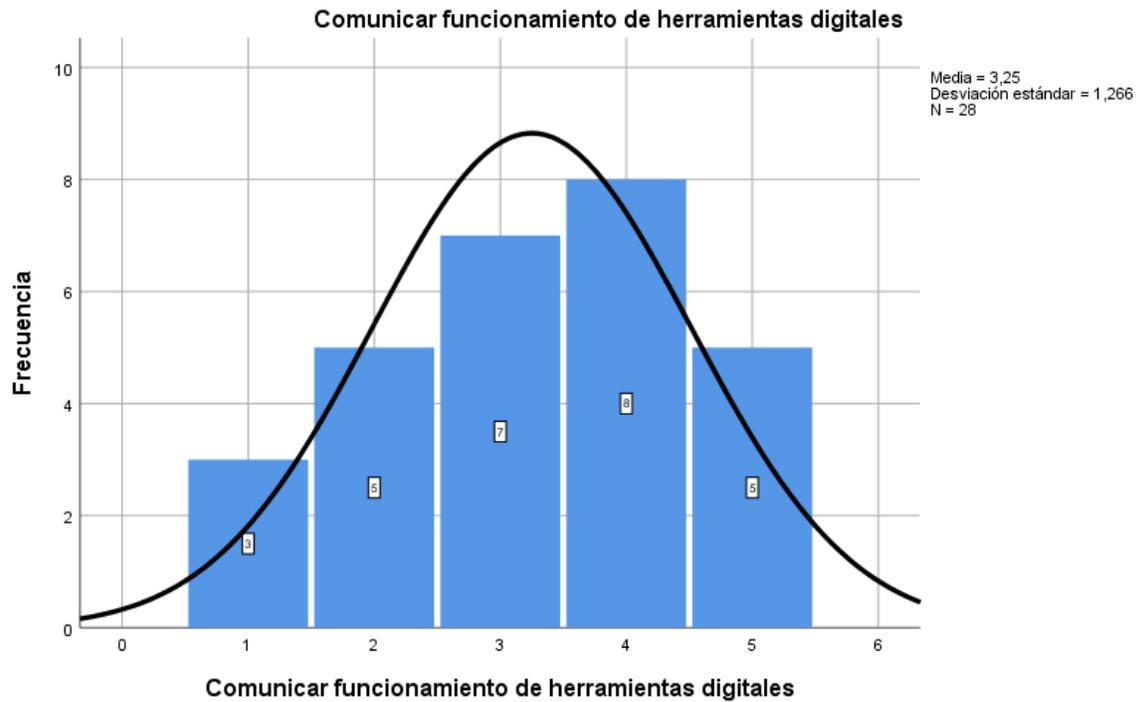
Tabla 20

Nombre

Comunicar funcionamiento de herramientas digitales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10,7	10,7	10,7
	Casi Nunca	5	17,9	17,9	28,6
	A veces	7	25,0	25,0	53,6
	Casi Siempre	8	28,6	28,6	82,1
	Siempre	5	17,9	17,9	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Gráfico 20



Interpretación:

El 46.5% concuerda que se logra comunicar cómo funcionan las herramientas digitales, el 25.0% señala a veces se comunica el funcionamiento de estas y solo un 28.6% opina que no se comunica cómo funcionan las herramientas digitales.

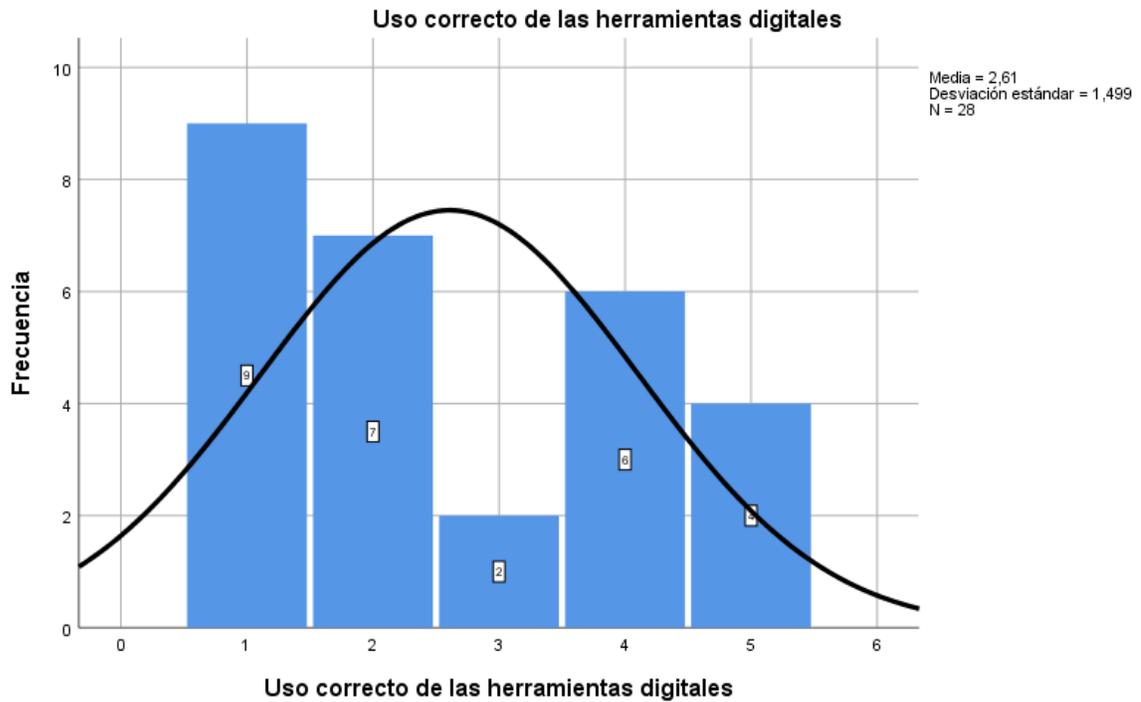
Tabla 21

Nombre

Uso correcto de las herramientas digitales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	32,1	32,1	32,1
	Casi Nunca	7	25,0	25,0	57,1
	A veces	2	7,1	7,1	64,3
	Casi Siempre	6	21,4	21,4	85,7
	Siempre	4	14,3	14,3	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Gráfico 21



Interpretación:

El 35.7% concuerda que se logra el objetivo principal de comunicar correctamente el uso de herramientas digitales, el 7.1% señala que a veces se logra ese objetivo y el 57.1% piensa que no se logra el objetivo de comunicar.

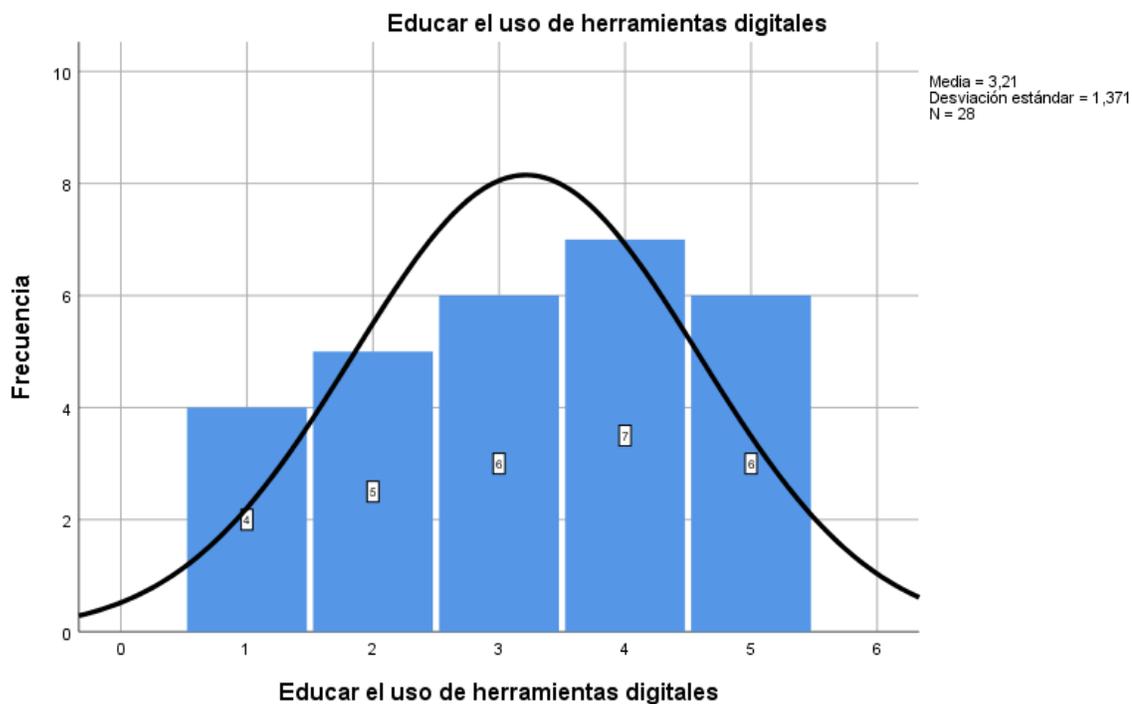
Tabla 22

Nombre

Educar el uso de herramientas digitales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	14,3	14,3	14,3
	Casi Nunca	5	17,9	17,9	32,1
	A veces	6	21,4	21,4	53,6
	Casi Siempre	7	25,0	25,0	78,6
	Siempre	6	21,4	21,4	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Gráfico 22



Interpretación:

El 46.4% concuerda que se logra el objetivo principal de educar a los administrados en cuanto al uso de herramientas digitales para tramites documentarios, el 21.4% señala que a veces se logra ese objetivo y el 32.2% piensa que no se logra el objetivo de educar.

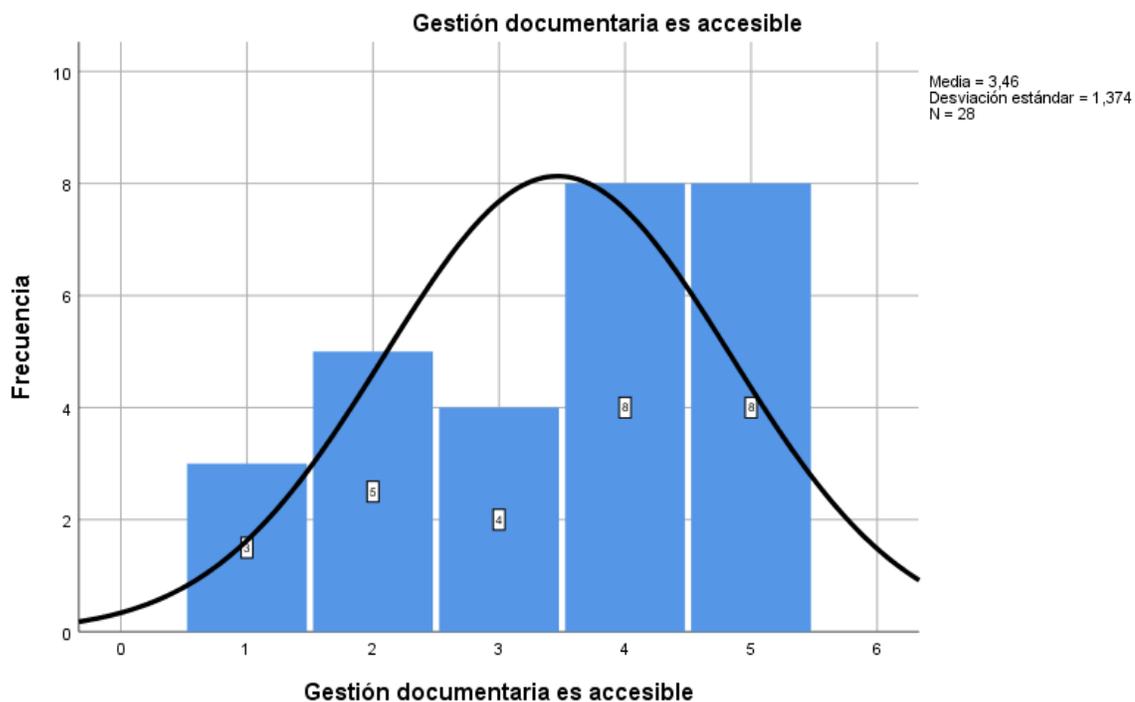
Tabla 23

Nombre

Gestión documentaria es accesible

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10,7	10,7	10,7
	Casi Nunca	5	17,9	17,9	28,6
	A veces	4	14,3	14,3	42,9
	Casi Siempre	8	28,6	28,6	71,4
	Siempre	8	28,6	28,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Gráfico 23



Interpretación:

El 57.2% opina que la gestión documentaria es accesible para todos, el 14.3% señala que a veces es accesible y solo el 28.6% piensa que no es accesible para todos.

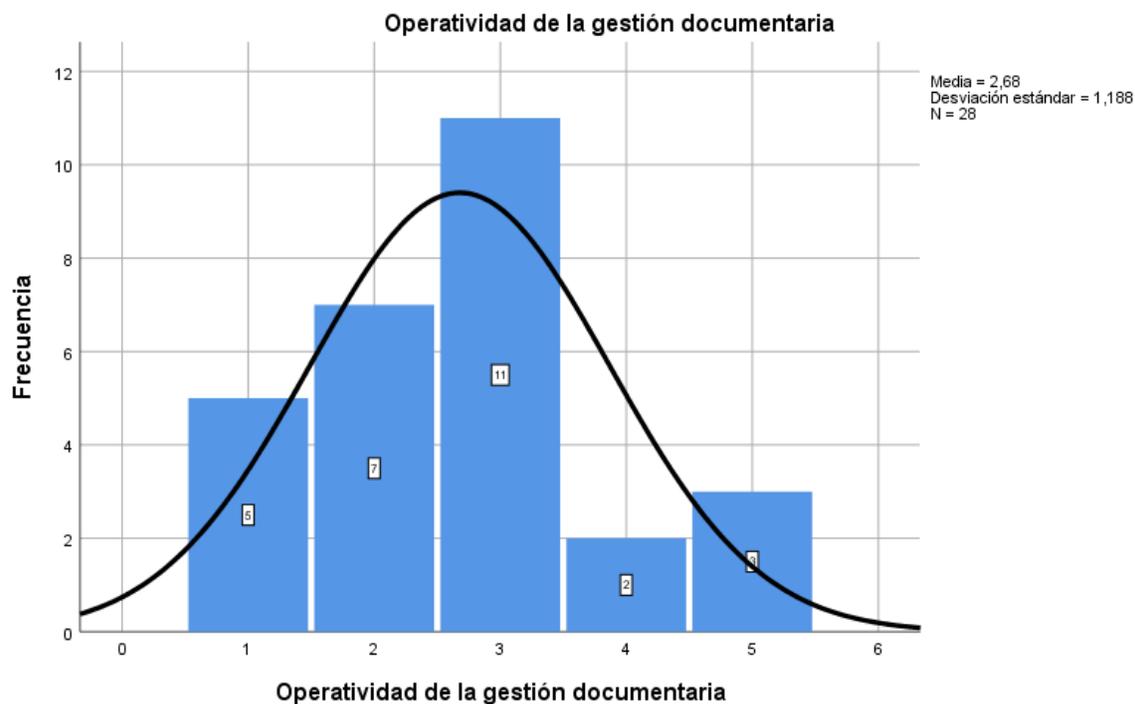
Tabla 24

Nombre

Operatividad de la gestión documental

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	17,9	17,9	17,9
	Casi Nunca	7	25,0	25,0	42,9
	A veces	11	39,3	39,3	82,1
	Casi Siempre	2	7,1	7,1	89,3
	Siempre	3	10,7	10,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Gráfico 24



Interpretación:

El 42.9% concuerda que Con el uso de las TIC no se mejora la operatividad en la gestión documental, el 7.1% señala que a veces se logra la operatividad y solo el 17.8% piensa que si se logra el objetivo de la mejora de la operatividad en la gestión documental.

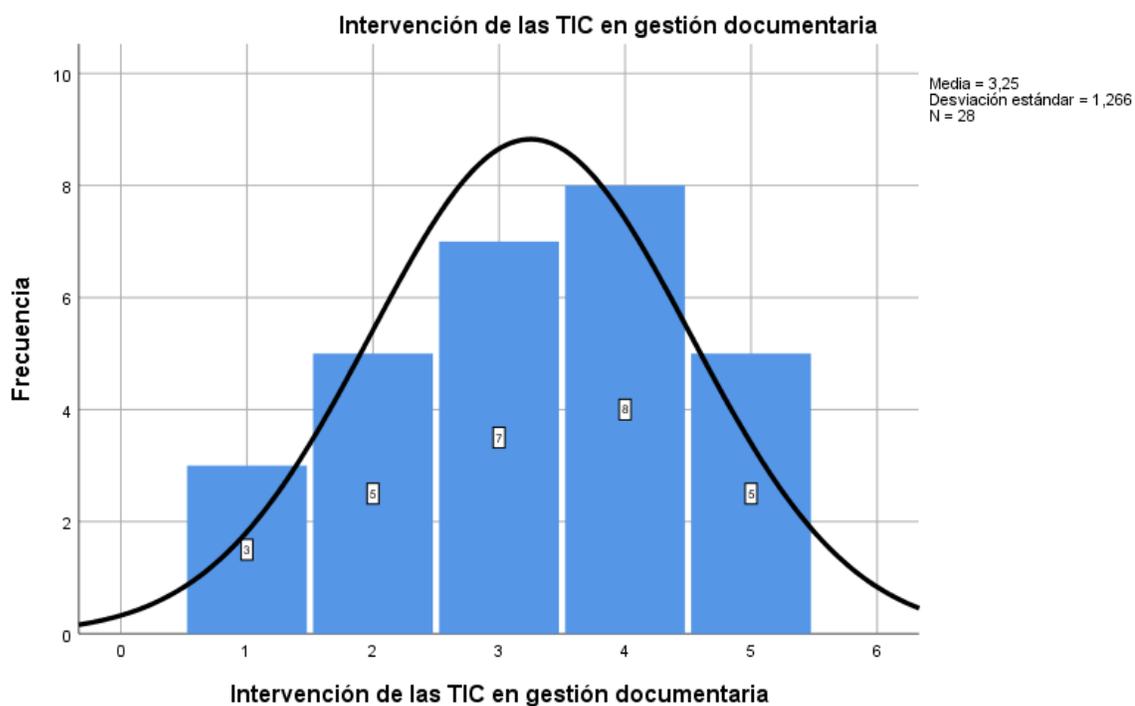
Tabla 25

Nombre

Intervención de las TIC en gestión documental

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10,7	10,7	10,7
	Casi Nunca	5	17,9	17,9	28,6
	A veces	7	25,0	25,0	53,6
	Casi Siempre	8	28,6	28,6	82,1
	Siempre	5	17,9	17,9	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Gráfico 25



Interpretación:

El 46.5% concuerda que es eficaz la intervención de las TIC en la gestión documental, el 25.0% señala que a veces es eficaz y solo un 28.6% piensa que no es eficaz la intervención de las TIC.

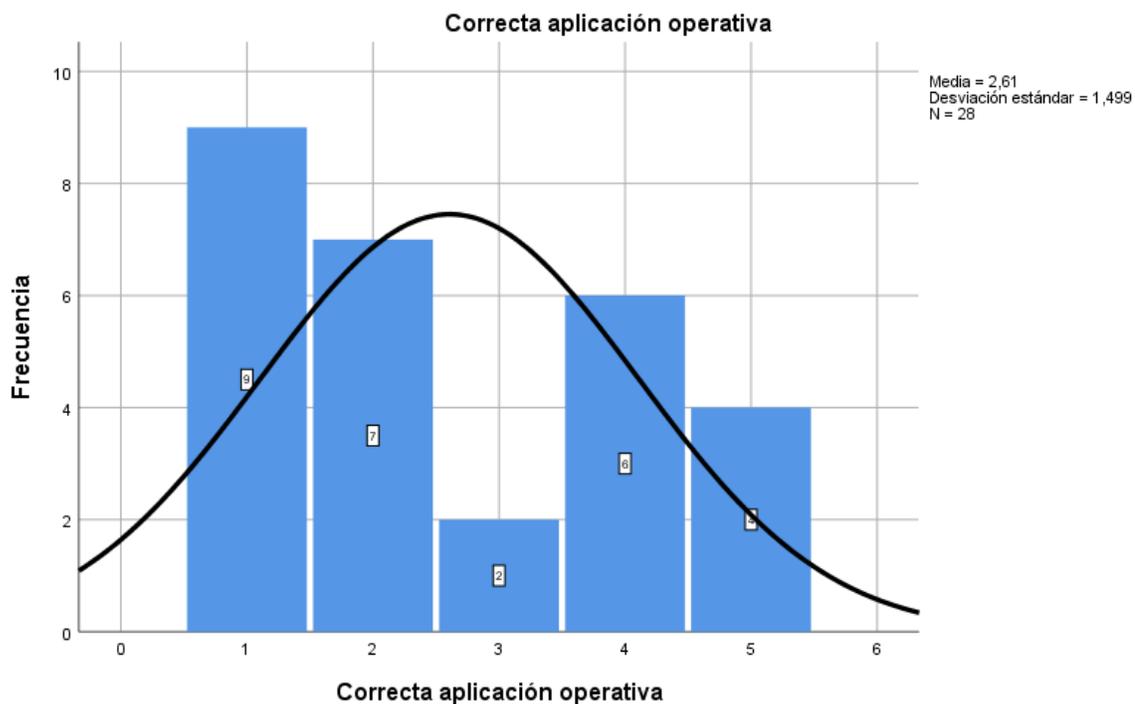
Tabla 26

Nombre

Correcta aplicación operativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	32,1	32,1	32,1
	Casi Nunca	7	25,0	25,0	57,1
	A veces	2	7,1	7,1	64,3
	Casi Siempre	6	21,4	21,4	85,7
	Siempre	4	14,3	14,3	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Gráfico 26



Interpretación:

El 57.1% concuerda en que no se genera una correcta aplicación operativa en la estructura documentaria, solo el 7.1% señala que a veces se da una correcta aplicación operativa y un 35.7% piensa que si se da una correcta aplicación operativa en la estructura documentaria.

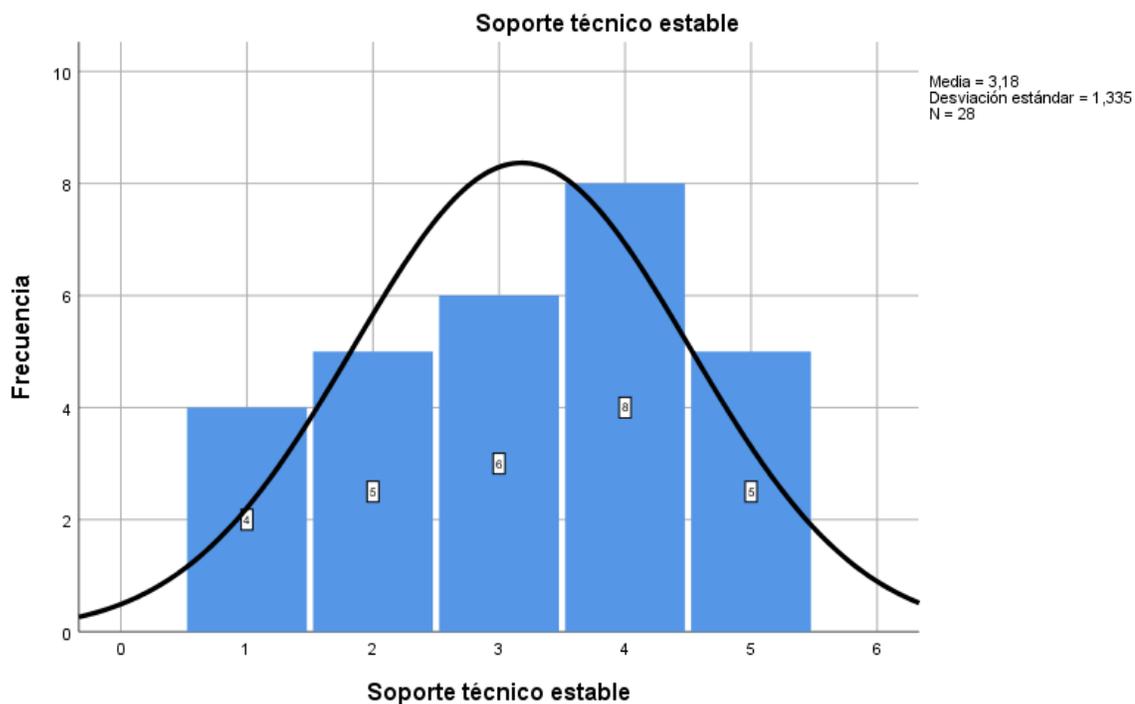
Tabla 27

Nombre

Soporte técnico estable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	14,3	14,3	14,3
	Casi Nunca	5	17,9	17,9	32,1
	A veces	6	21,4	21,4	53,6
	Casi Siempre	8	28,6	28,6	82,1
	Siempre	5	17,9	17,9	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Gráfico 27



Interpretación:

El 46.5% concuerda en que el soporte técnico es estable en los tramites documentarios, el 21.4% señala que a veces el soporte técnico es estable y un 32.2% piensa que no es estable el soporte técnico.

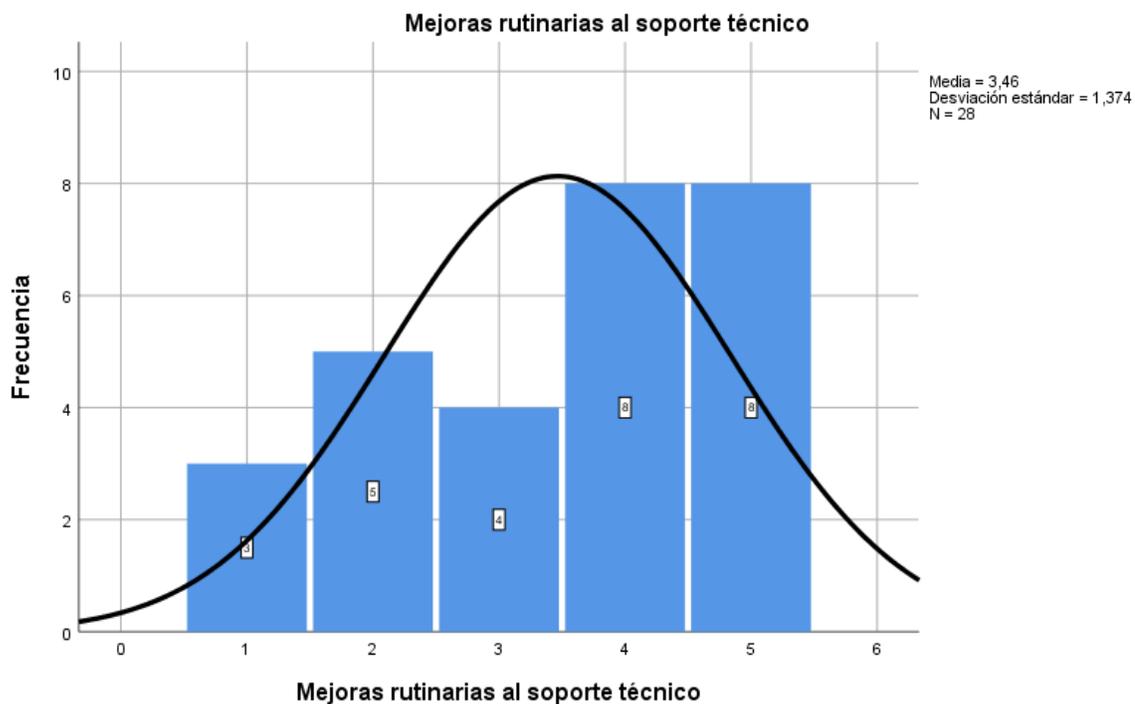
Tabla 28

Nombre

Mejoras rutinarias al soporte técnico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10,7	10,7	10,7
	Casi Nunca	5	17,9	17,9	28,6
	A veces	4	14,3	14,3	42,9
	Casi Siempre	8	28,6	28,6	71,4
	Siempre	8	28,6	28,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Gráfico 28



Interpretación:

El 57.2% concuerda que se realizan mejoras rutinarias al soporte técnico de la gestión documentaria, el 14.3% señala que a veces se realizan y solo un 28.6% piensa que no se dan estas mejoras al soporte técnico.

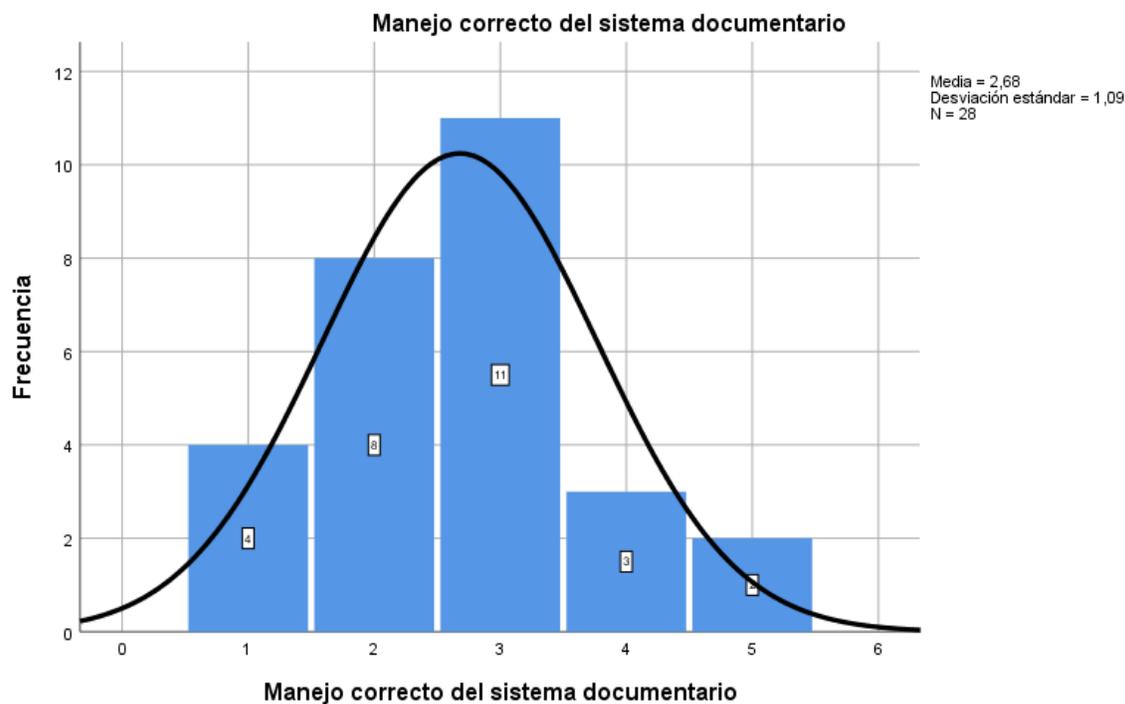
Tabla 29

Nombre

Manejo correcto del sistema documentario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	14,3	14,3	14,3
	Casi Nunca	8	28,6	28,6	42,9
	A veces	11	39,3	39,3	82,1
	Casi Siempre	3	10,7	10,7	92,9
	Siempre	2	7,1	7,1	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Gráfico 29



Interpretación:

El 42.9% concuerda que los colaboradores de la MDCC no manejan de forma correcta el sistema documentario, el 39.3% señala que a veces lo manejan de forma correcta y solo un 17.8% piensa que si se maneja de forma correcta este sistema documentario.

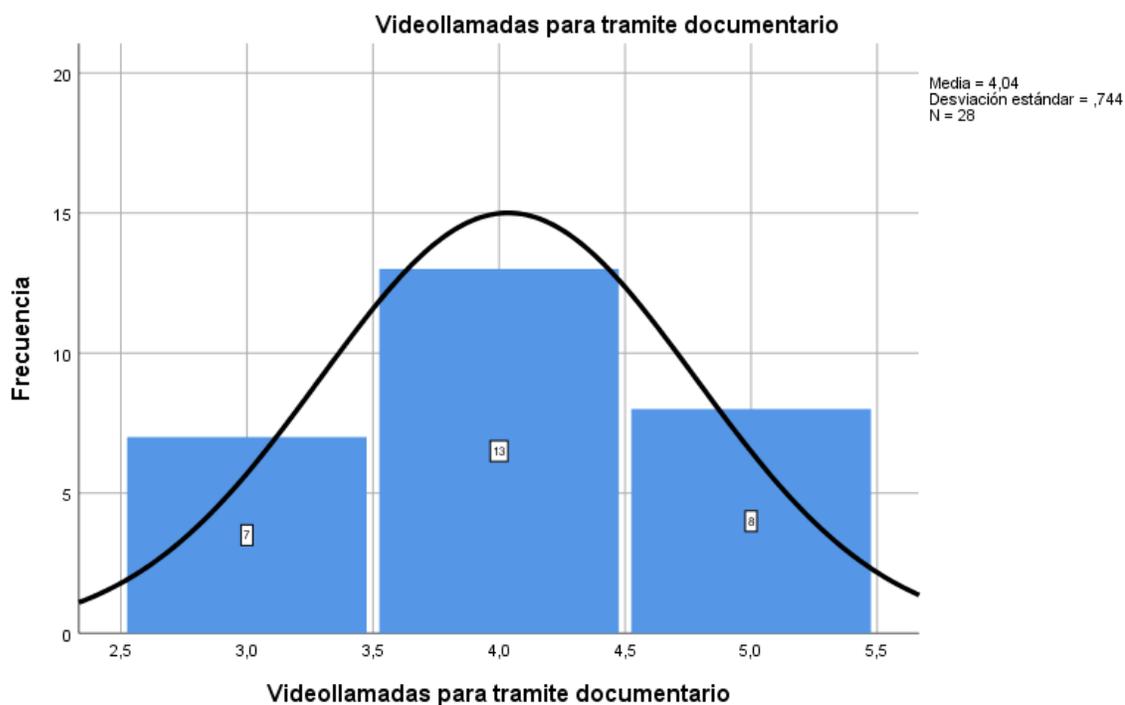
Tabla 30

Nombre

Videollamadas para tramite documentario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	7	25,0	25,0	25,0
	Casi Siempre	13	46,4	46,4	71,4
	Siempre	8	28,6	28,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Gráfico 30



Interpretación:

El 75.0% concuerda que se requiere un sistema técnico adecuado como las videollamadas para realizar trámites documentarios y solo un 25.0% piensa que no se requiere de este tipo de sistemas.

Anexo 10

Resultados de la investigación y Análisis Inferencial

Tabla 31

La contrastación de las hipótesis se probó mediante el coeficiente de correlación de Pearson.

Hipótesis general

Hipótesis nula: No existe relación significativa entre la Aplicación de herramientas digitales y la gestión documentaria en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado - Arequipa 2021.

Hipótesis alterna: Existe relación significativa entre la Aplicación de herramientas digitales y la gestión documentaria en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado - Arequipa 2021.

Correlación entre la aplicación de herramientas digitales y la gestión documentaria

		Aplicación de herramientas digitales	Gestión Documentaria
Aplicación de herramientas digitales	Correlación de Pearson	1	,983**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	28	28
Gestión Documentaria	Correlación de Pearson	,983**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	28	28

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

Como se observa de la tabla 31, existe relación directa y significativa entre ambas variables. Con una correlación directa perfecta.

Conclusión

Se verificó que el coeficiente de correlación de Pearson es de 98.3%, demostrando que es una correlación perfecta, además se estableció el nivel de significancia de 0.000, que es menor al valor de significación teórica $\alpha = 0.05$, de manera que se rechaza la hipótesis nula. Ello significa que existe relación entre la aplicación de herramientas digitales y la gestión documentaria en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado - Arequipa 2021.

Tabla 32

Hipótesis específica 1

Hipótesis nula: No existe una relación significativa entre la Tecnología y la gestión documentaria para la obtención de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado – Arequipa 2021.

Hipótesis alterna: Existe una relación significativa entre la Tecnología y la gestión documentaria para la obtención de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado – Arequipa 2021.

Correlación entre la Tecnología y la gestión documentaria

		Correlaciones	
		Tecnológica	Gestión Documentaria
Tecnológica	Correlación de Pearson	1	,971**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	28	28
Gestión Documentaria	Correlación de Pearson	,971**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	28	28

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

Como se observa de la tabla 32, existe relación directa y significativa entre ambas variables. Con una correlación directa perfecta.

Conclusión

Se verificó que el coeficiente de correlación de Pearson es de 97.1%, demostrando que es una correlación perfecta, además se estableció el nivel de significancia de 0.000, que es menor al valor de significación teórica $\alpha = 0.05$, de manera que se rechaza la hipótesis nula. Ello significa que existe relación significativa entre la Tecnología y gestión documentaria para la obtención de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado – Arequipa 2021.

Tabla 33

Hipótesis específica 2

Hipótesis nula: No existe una relación significativa entre la Información digital y la gestión documentaria para la obtención de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado – Arequipa 2021.

Hipótesis alterna: Existe una relación significativa entre la Información digital y la gestión documentaria para la obtención de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado – Arequipa 2021.

Correlación entre la Información digital y la gestión documentaria

		Informacional	Gestión Documentaria
Informacional	Correlación de Pearson	1	,991**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	28	28
Gestión Documentaria	Correlación de Pearson	,991**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	28	28

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

Como se observa de la tabla 33, existe relación directa y significativa entre ambas variables. Con una correlación directa perfecta.

Conclusión

Se verificó que el coeficiente de correlación de Pearson es de 99.1%, demostrando que es una correlación perfecta, además se estableció el nivel de significancia de 0.000, que es menor al valor de significación teórica $\alpha = 0.05$, de manera que se rechaza la hipótesis nula. Ello significa que existe relación significativa entre la Información digital y la gestión documentaria para la obtención de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado – Arequipa 2021.

Tabla 34

Hipótesis específica 3

Hipótesis nula: No existe una relación significativa entre la comunicación digital y la gestión documentaria para la obtención de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado – Arequipa 2021.

Hipótesis alterna: Existe una relación significativa entre la comunicación digital y la gestión documentaria para la obtención de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado – Arequipa 2021.

Correlación entre la Comunicación digital y la gestión documentaria

		Correlaciones	
		Comunicativa	Gestión Documentaria
Comunicativa	Correlación de Pearson	1	,959**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	28	28
Gestión Documentaria	Correlación de Pearson	,959**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	28	28

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

Como se observa de la tabla 34, existe relación directa y significativa entre ambas variables. Con una correlación directa perfecta.

Conclusión

Se verificó que el coeficiente de correlación de Pearson es de 95.9%, demostrando que es una correlación perfecta, además se estableció el nivel de significancia de 0.000, que es menor al valor de significación teórica $\alpha = 0.05$, de manera que se rechaza la hipótesis nula. Ello significa que existe relación significativa entre la comunicación digital y la gestión documentaria para la obtención de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado – Arequipa 2021.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GRAUS CORTEZ LUPE ESTHER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Aplicación de herramientas digitales y gestión documentaria en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado - Arequipa 2021", cuyo autor es CHAVEZ QUISPE KEVIN JUAN JOSE, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 05 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GRAUS CORTEZ LUPE ESTHER DNI: 07539368 ORCID 000000215115244	Firmado digitalmente por: GRACORTEZ el 18-08- 2022 11:16:55

Código documento Trilce: TRI - 0392289