



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

“Evaluación de la digitalización para los documentos de trámite
documentario en una municipalidad distrital de Tacna - 2020”

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Chura Chura, Anthony Washington (ORCID: 0000-0001-9821-2586)

ASESOR:

Mag. Gonzales Samanez, Martin Abelardo (ORCID: 0000-0003-2669-180X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi Dios quien me cuida y me ha mantenido con salud durante la pandemia Covid-19 que amenaza al país.

A mi madre Cayetana, a mi tío Andrés y tía Sofía quienes siempre han confiado en mí y a mi pareja Katherine por apoyarme e impulsarme a seguir adelante.

Agradecimiento

A todos los docentes de la maestría desde el inicio quienes han brindado sus aportes que me servirán para toda la vida

A todas las personas que colaboraron con el desarrollo de esta investigación.

Índice de contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Categoría, subcategoría y matriz de categorización	12
3.3. Escenario de estudio	14
3.4. Participantes	14
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.6. Procedimiento	15
3.7. Rigor científico	16
3.8. Método de análisis de datos	17
3.9. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	20
V. CONCLUSIÓN	27
VI. RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS.....	29
ANEXOS	32

Índice de tablas

Tabla 1: Relación de los entrevistados y su codificación	14
Tabla 2 Matriz de trabajadores entrevistados.....	17
Tabla 3 Matriz de ciudadanos entrevistados	18
Tabla 4 Matriz de revisión documentaria.....	18

Resumen

La presente investigación tuvo el objetivo, analizar el proceso de implementación de la digitalización de documentos en los tramites documentarios en una municipalidad distrital de la provincia de Tacna del año 2020, es importante el uso de las nuevas herramientas tecnológicas en la gestión pública sobre todo en las instituciones del estado para brindar un servicio eficiente y seguro.

Se utilizó el enfoque cualitativo, con tipo de investigación etnográfico y diseño fenomenológico, para la recolección de datos se utilizaron entrevistas estructuradas y revisión documentaria en base a 3 categorías; proceso de trámite documentario, proceso de digitalización y derecho del ciudadano.

Se llegó a la conclusión que es de necesidad del uso de las herramientas de digitalización y su implementación conjuntamente con equipos de cómputo adecuados para el trámite documentario y así reducir los tiempos de respuestas y facilidad de búsqueda de documentos. Como también realizar una capacitación al personal sobre el manejo de documentos y la buena comunicación con los ciudadanos que presenten sus solicitudes por mesa de partes.

palabras clave: documentario, evaluación, investigación, digitalización.

Abstract

The objective of this research was to analyze the process of implementation of the digitalization of documents in the documentary procedures in a district municipality of the province of Tacna in the year 2020, it is important to use new technological tools in public management, especially in state institutions to provide an efficient and safe service.

The qualitative approach was used, with ethnographic research type and phenomenological design, for data collection structured interviews and documentary review were used based on 3 categories; document processing process, digitization process and citizen's right.

It was concluded that there is a need for the use of digitalization tools and their implementation together with adequate computer equipment for document processing in order to reduce response times and facilitate the search for documents. It was also necessary to train staff on document handling and good communication with citizens who submit their requests through the front desk.

keywords: documentary, evaluation, research, digitization.

I. INTRODUCCIÓN

Con el paso de los años la tecnología ha avanzado enormemente permitiendo una comunicación más rápida y segura. El servicio de internet ha facilitado la búsqueda y consulta de información a través de un ordenador o un teléfono inteligente (smartphone) desde la comodidad de la casa. Actualmente las entidades públicas y privadas están haciendo uso poco a poco de las nuevas tecnologías (sistemas automatizados, páginas web, pagos virtuales, mensajes por WhatsApp, etc.) que permita mantener una comunicación casi directa con la persona, así tener el acceso a la información de manera más rápida y segura, para así poder ser un gobierno digital, con el fin de poder brindar un mejor servicio a la población, esto hoy en día se está tomando más en cuenta debido a la actual crisis sanitaria, que por seguridad solo se permite el tránsito para realizar actividades muy específicas y necesarias.

Actualmente se cuenta con diferentes normas y decretos de ley que respaldan el uso de las herramientas de digitalización, para su implementación en los distintos procesos que realizan las entidades públicas del Estado Peruano, la ley N° 429-2018, promueve la implementación progresiva del proyecto “cero papel” en la administración pública, que tiene como principal objetivo promover la sustitución y reducción del uso de papel, ley que promueve la implementación progresiva del cero papel en la administración pública, (2019), por medio del uso de servicios digitales, se reduce los impactos ambientales y económicos, al reducir la compra de cajas de papel e insumos de tóner para las impresoras. Además que por medio de las firmas digitales, el documento digitalizado puede tener el mismo valor legal que un documento físico firmado a mano según la Ley N° 27269 firmas y certificados digitales (2012). Para lo cual en este proceso se requieren de fedatarios informáticos, quienes verifican que la información digitalizada no se vea alterada de ninguna manera, para así otorgar una firma digital la cual otorgue al documento digital el mismo valor que un documento físico. El fedatario informático se encuentra en el marco legal, respaldado por el Decreto Legislativo N° 681 pero en el 2016 y en el Decreto Supremo N°013-2016-JUS presentó una regulación, donde la ratificación de los fedatarios, se debe realizar cada cinco años que debe ser realizado por el colegio de abogados. (Modificación del reglamento del decreto legislativo n° 681, 2016).

Los pobladores de la ciudad de Tacna, siempre han tenido inconvenientes, reclamos o solicitan algún tipo de información para tener conocimiento de cómo la gestión del alcalde y sus funcionarios están haciendo uso de sus impuestos, para mejorar el distrito concerniente a la salud, educación y seguridad, son los principales pilares, por lo cual el ciudadano tiene el derecho a solicitar esa información y la municipalidad está en la obligación de brindarla, por otro lado toda municipalidad cuenta con un portal de transparencia donde la entidad está en la obligación de publicar información referente a los manejos administrativos que realiza la municipalidad. Una municipalidad de la provincia de Tacna, es una institución pública encargada de brindar un servicio a sus pobladores, escuchando sus problemas y necesidades que tenga, para que su alcalde brinde una pronta solución conjuntamente con todos sus funcionarios. Por tal motivo la municipalidad cuenta con un área de trámite documentario y archivo, también denominado mesa de partes que pertenece a la Gerencia de Secretaria General e Imagen Institucional; mesa de partes, es el primer contacto que tiene el ciudadano con la municipalidad, debido a que en esta oficina, los ciudadanos pueden realizar sus peticiones por medio de una solicitud, carta, oficio u otro documento administrativo y mesa de partes se encarga de supervisar la recepción de los diferentes documentos que llegan. Para luego registrarlo con fecha y hora que ingreso el documento, seguidamente procede a la derivación al área correspondiente, según el motivo del documento. Pero cada solicitud de información tiene distintos tiempos de respuesta, algunos con una demora de varios días e incluso semanas para responder a la solicitud. Lo cual muestra primeramente el malestar que causa al ciudadano, debido a que ellos tienen que ir personalmente a la oficina responsable para verificar si la oficina tiene una respuesta a su documento. Por otro lado la municipalidad tiene que hacer la búsqueda de documentos de manera manual, buscando en archivadores, almacenes; por lo cual el problema se agrava si la información solicitada tiene varios años de antigüedad o está siendo utilizado por otro usuario. Los documentos con más antigüedad son los más susceptibles a dañarse por no estar almacenada en un ambiente adecuado. Otros factores que pueden dañar la integridad de la información pueden ser: incendio, inundación, desastres naturales, pérdida, alteración de la información, estos factores pueden ser causados accidentalmente. Ahora con la pandemia a causa del COVID-19, se vio el

incremento de casos en la municipalidad, por tal motivo diferentes áreas se vieron afectadas y optaron por cerrar como: la unidad de registro civil, gerencia de administración tributaria, gerencia de desarrollo urbano, sub gerencia de catastro y margsí, sub gerencia planeamiento urbano, entre otras. Pero siendo las áreas anteriormente mencionadas las cuales brindan un servicio directo al ciudadano como: actas de matrimonio, actas de divorcio, actas de defunción, licencia de funcionamiento, pago de tributos, inscripción de predios y otros documentos necesarios para el ciudadano. Finalmente, lo que se pretende realizar con el presente informe de investigación es evaluar el proceso de digitalización de documentos de trámite documentario, debido a que las nuevas tecnologías de digitalización pueden permitir optimizar y reducir el proceso de trámite documentario, y otro punto es el mantener la integridad de la información, debido a que muchas veces no se encuentran organizados ni en ambientes adecuados para su posteridad. Ocasionando que la búsqueda de algún expediente tarde o su contenido pueda ser alterado de alguna manera. Las herramientas de digitalización se encuentra respaldada en un marco legal para que los documentos digitales tengan el mismo valor legal que los documentos físicos, por medio de las micros firmas, permitiendo dar inicio a una eco eficiencia eliminando así los documentos físicos que tengan varios años de antigüedad. El proceso de trámite documentario no solo es exclusivo de una Municipalidad, diferentes entidades públicas y privadas cuentan con el proceso de mesa de partes. La formulación del problema para la presente investigación es: ¿Cómo influye el proceso de digitalización de documentos en el trámite documentario en una municipalidad distrital de Tacna 2020?; como problemas específicos tenemos ¿Cuáles son los manejos de documentos que se realiza en el trámite documentario?, ¿Qué procesos se realizan en la conversión de documentos físicos a digitales? y ¿Qué beneficios tienen los ciudadanos respecto a la digitalización en los trámites documentarios? de esta manera el presente estudio nace de la necesidad de reducir los tiempos de respuesta por medio de herramientas tecnológicas de digitalización, así poder reducir los espacios ocupados por expedientes de varios años atrás, y los que se van generando cada año, a través de la digitalización y la micro firma permitirá que todos los documentos digitalizados tengan el mismo valor legal que los documentos físicos. Permitiendo que la información sea íntegra con el pasar de los años, y no

sufra ningún daño. Reduciendo así los costos con respecto a la compra de papel, tóner para las impresoras, personal que realiza la búsqueda de información. Por tal razón se requiere una evaluación del proceso de trámite documentario, desde la recepción del documento que inicia por la petición de un ciudadano, hasta el término del proceso, cuando la oficina proporciona una respuesta a la petición del ciudadano. Esto permitirá identificar si el impacto de nuevas herramientas tecnológicas como la digitalización de documentos y uso de la firma digital es positivo o presenta inconvenientes para la ciudadanía. De esta manera, finalmente se formuló el objetivo general, que es: “Analizar el proceso de implementación de la digitalización de documentos en los trámites documentarios de una Municipalidad Distrital de la Provincia de Tacna, en el año 2020”. Estableciendo como objetivo específico: a) Analizar el manejo de documentos en los trámites documentarios, b) Evaluar el proceso implicado en la conversión de documentos físicos a un documento digital y c) Analizar los beneficios que percibe el ciudadano respecto a la digitalización en los trámites documentarios.

II. MARCO TEÓRICO

Siguiendo con el desarrollo del proyecto de tesis, ha sido abordada por diversos investigadores, en el ámbito internacional y nacional. Mencionados a continuación:

En el nivel internacional se ha tenido en cuenta el estudio realizado por Murcia Rincón et al. (2018) Su tesis de título “Propuesta para la implementación del proceso de digitalización documental certificada para la empresa Radio Televisión Nacional de Colombia - RTVC sistemas de medios públicos en el proceso gestión de proveedores” tiene como objetivo la viabilidad de implementar el proceso de digitalización certificada, en la empresa de radio televisión, para la recolección de información empleo una encuesta para así poder aplicar su propuesta. Los resultados obtenidos reflejaron que existe personal capacitado y los trabajadores también cuentan con experiencia debido a los largos años de haber trabajado. Conclusión, mejorar la organización y control de los documentos así como permite preservar la información para así se pueda disponer en cualquier momento (pp.16-78).

En el trabajo que realizó por el autor Gómez Ramos (2015) sobre una “Propuesta de gestión electrónica de documentos en el departamento de personal de la oficina de planificación del sector universitario (OPSU)” tiene como objetivo, un modelo de gestión electrónica en la oficina de personal. La investigación desarrollada se se obtuvieron como resultado, que el sistema de gestión electrónica permitirá evitara el duplicado de documentos, por lo cual reducir el volumen de documentos en los archivos. Se pudo concluir que el personal no se encuentra capacitado, seguidamente de que la implementación del sistema permitiría mejorar enormemente mejorar el manejo de la información. (pp. 13-119).

Según Huayapa Corrales et al. (2017) en su trabajo de título “Digitalización del sector público: gestión documental electrónica para la desburocratización” tiene como principal objetivo ver los beneficios que trae la digitalización de los documentos, los resultados obtenidos reflejan que un punto importante es el tiempo de respuesta que brinda el estado; de este modo se pudo concluir que la implementación del sistema de gestión documental electrónica, fue realizada satisfactoriamente, al ser un sistema nuevo y amigable, se realizan las modificaciones pertinentes para mejorar la gestión documental. (pp. 11-14).

El trabajo de Román Leygues (2018) de título “Diseño de un Sistema de Gestión Documental en la Alcaldía de Cartagena Indias” su objetivo es el desarrollo de un sistema de gestión Documental para el acceso de información; se obtuvieron como resultado que todas las áreas se complementan, debido a que tienen una relación entre cada área, permitiendo concluir que la municipalidad carece de un sistema de gestión documental, que es necesario debido a que la tecnología está en continuo avance. Por otro lado concluyo que están de acuerdo en la implementación de un sistema pero comprende que es un reto debido a la falta de un proceso archivístico y el costo que requiera su implementación (pp. 13-21).

Según Llenera Ortiz (2016) en el desarrollo de su tesis de título “La Gestión Documental y su Incidencia en la Recuperación y Acceso a la Información del Centro de Investigación y Desarrollo de la Fuerza Aérea Ecuatoriana”. Tiene como objetivo mejorar la gestión documental por medio de un sistema informático con base de datos, debido a que constantemente generan diferentes tipos de documentación como: solicitudes, oficios, memorandos, etc. Como resultado se obtuvo que la administración de información documental no se encuentra almacenada en un ambiente adecuado y la búsqueda de información se realiza de manera manual ocasionando una demora en encontrar el documento y brindar una respuesta. Concluyendo que con un sistema de gestión documental mejoraría el acceso de la información y el manejo de los documentos, debido a que actualmente son realizados muchas veces de manera manual, escribiendo en una hoja bond o en un Excel. Es necesario la implementación de un sistema debido a que este manejo manual de documentos puede ocasionar pérdida de documentos provocaría un pronto colapso. (pp. 25-79).

Por otra parte, a nivel nacional se ha tenido en cuenta la investigación realizada por Núñez Quiroz (2019) de título “Adquisición e Implementación de un Sistema de Digitalización de Documentos y Gestión Documental”, tiene por objetivo la implementación de un sistema de digitalización a la empresa DIGINEX SAC, brinda servicio de ordenamiento y custodia de los documentos físicos a sus clientes, como resultado realizaron la implementación del sistema pero se realizó una prueba piloto para comprobar la funcionalidad. Concluyo que el implementar este sistema es posible brindar una mejor administración y gestión de documentos digitalizados, así

como que varios usuarios pueden tener acceso a la misma información simultáneamente, además que el sistema cuenta con reportes de auditoria permitiendo identificar los usuarios que ingresaron al sistema y que acción realizaron con el documento solicitado.(pp. 11-19).

El Autor Bastidas Parraga (2016) de la tesis “Desarrollo e Implementación del Sistema de Trámite Documentario en la Municipalidad Provincial de Huancayo para la atención de expedientes” tiene como objetivo implementar un sistema de trámite documentario, con la utilización de software libre para aminorar los costos. Como resultado se pudo observar la diferencia, en cuanto al tiempo de respuesta, debido a que se tiene todo debidamente organizado y estructurado gracias al sistema de trámite, lo cual permitió concluir la mejora en la atención de los expedientes por el sistema implementado y los usuarios pueden observar el estado de su documento una vez registrado por la unidad de trámite documentario. Se comprueba que el sistema de trámite documentario es una de las mejoras herramientas que facilitan la gestión documental de los expedientes, viéndose reflejada en la satisfacción de los usuarios.

La tesis de Molina Maraví (2016) de título “Propuesta técnico-normativa para la aplicación idónea y masificación de la gestión documental con valor legal para entidades públicas del Perú”. Este trabajo tiene como objetivo las entidades públicas del Estado peruano que hagan uso de las tecnologías informáticas, para la digitalización de los documentos. . Como resultado se menciona que el Perú se encuentra en uno de los países que no hace uso de las tecnologías, no hace innovaciones tecnológicas. Lo que busca que los documentos digitalizados tengan el mismo valor que los documentos físicos a través de las micro firmas, con base legal según la Ley N° 26612 en el Decreto legislativo 681. Se pudo concluir que existen ineficiencias en las funciones dentro de las entidades públicas, con respecto al uso de documentos físico los cuales generan un problema en las necesidades actuales del estado, por tal motivo la mejor alternativa es el uso de las micro formas y firmas digitales, para así reducir los tiempos de respuesta, eliminar la burocracia (pp. 38-42).

En la investigación de Soto Martínez (2019) en su tesis “Digitalización de Documentos y la Seguridad de la Información en la Secretaria General de un Centro Superior Universitario, Lima Norte 2019” tiene como objetivo de mejorar la digitalización de documentos y la seguridad de estos documentos de la Secretaria General. Como resultado obtuvo que existe una relación entre la digitalización de documentos con la seguridad de la información, siendo esta última encargada de la conservación de los documentos y su seguridad. Se concluyó la existencia de una correlación entre las variables, así como la correlación entre el proceso de digitalización es de igual de importante como la seguridad de la información. (pp. 11-25).

Todo esto enfocado en el Norma Técnica Peruana 27001, conjuntamente con las dimensiones de confiabilidad, disponibilidad e integridad de la información. Carrillo Riveros (2019) efectuó la investigación de título “Firma Digital para el procedimiento en la Universidad de San Cristóbal de Huamanga 2016” en la cual detalla como objetivo general el uso de la firma digital para la optimización de los trámites documentarios dentro de la universidad, como resultado se obtuvo que el Perú promueve el uso de la firma digital que está respaldado por INDECOPI, pero los partícipes del proceso se resisten al cambio de la forma de trabajo, además se observó que más del 50% de documentos son posibles y requieren su digitalización. Por lo cual concluyo que el uso de la tecnología permita optimizar los tiempos de respuesta, así como otorgar valor legal a todos los expedientes digitalizados y la facilidad de obtener un certificado digital a través de un DNI electrónico, para proceder a instalar el software necesario para realizar la firma digital en los expedientes (pp. 112-137).

Teoría de Digitalización de documentos la autora Margarita Vásquez de Parga (2016) define la digitalización como: “Un proceso en el cual para su transformación de un dato analógico a un dato digital, es a través de escáneres” (pp. 1-2). De lo definido por la autora, menciona que la digitalización es la conversión de cualquier tipo de documento físico a digital, puede ser realizado por cualquier tipo de escáner, entre los elementos que pueden ser digitalizados son: mapas, documentos jurídicos, fotos, libros, etc. Los autores Espíndola Rosales y Urra González (2014) define la digitalización como “una forma de usar la tecnología la cual permite

realizar la conversión de una imagen de papel a una imagen digital, a través de distintas técnicas como el escaneo” (pp. 108-110). De lo definido por los autores anteriores entendemos que, la digitalización se relaciona con la conservación de los documentos de manera no física, pudiendo ser almacenados en distintos dispositivos, por medio de herramientas de digitalización es posible transformar cualquier documento físico o impreso a digital, conservando la misma información sin ninguna alteración en su contenido. (Archivos de Andalucía, 2010, pp. 2-8) define la captura de la imagen como: Los documentos son manipulados según los criterios de conservación preventiva, para garantizar la conservación e integridad. Para lo cual se utiliza un escáner aéreo y otros dispositivos de captura de imagen como cámara de fotos digitales y el escáner sobremesa. (Espíndola Rosales y Urra González, 2014, pp. 111-112), identifican 3 etapas o fases del proceso de digitalización para ellos fundamentales, estas son: determinación del medio en el que el documento se encuentra soportado, determinar el formato digital y digitalización del documento original, se completa el documento digital con los metadatos necesarios para su clasificación, catalogación e indización. De lo manifestado por este autor y el anterior se utiliza distintos dispositivos para la digitalización del documento, pero todo previa determinación de la importancia del documento, además del formato que se utilizará para conservar la integridad durante la transformación de estos documentos, así como la asignación de los metadatos para una mejor clasificación y organización. Espíndola Rosales y Urra González (2014), define los formatos de digitalización como: Un estándar el cual permite conocer cómo está codificada la información en un documento o archivo. Existen diferentes tipos de formatos para distintos tipos de información (p. 111). En el artículo de Archivos de Andalucía (2010) define el formato como: Un factor importante al momento de crear o almacenar documentos digitales para el futuro; por tal motivo es necesario hacer uso de formatos estándares, que sean utilizados comúnmente para así evitar estándares que puedan ser discontinuados. Los formatos más utilizados son de estándar abierto como: JPG, PNG y BMP, debido a que son empleados por la comunidad de investigadores, sin cifrado y sin compresión (pp.6-7). Prol Castro (2011) define formato de digitalización como: Existe una variedad de formatos de imágenes ampliamente utilizados en el mercado. Algunos de ellos están pensados tanto para el almacenamiento como

para la compresión. Los ficheros de imágenes también incluyen información técnica que se almacena en el área del fichero llamada "cabecera" de la imagen. Sobre todo es capturar una imagen con la mayor calidad posible (pp. 8-9). Destacando los diferentes conceptos podemos ver que no solo existe un solo tipo de formato, para la selección del formato se realiza según la clasificación del documento y el valor que tendrá para su uso. Pero el objetivo principal indistintamente del formato que se utilice es transformar el documento físico a digital, conservando la misma calidad del documento manteniendo la integridad de la información.

Teoría de del trámite documentario, el autor Herrera Sánchez (2019) define el trámite documentario como: Es una aplicación que permite a las organizaciones tener el control de la ubicación física y estatus, actual y pasado de la documentación que llega, fluye y se genera dentro de ellas; y con base en estos datos mostrar estadísticas que permitan analizar pasos repetitivos o que no agreguen valor y los cuellos de botella para mejorar los flujos de los documentos dentro de la organización (p. 40). Según el autor Burga Vásquez (2020), define el trámite documentario como: "Un conjunto de actividades que se relacionan entre sí con la finalidad de ganar un fin popular, teniendo en cuenta el manejo y organización de los documentos producidos y recibidos por las organizaciones, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de favorecer su rendimiento y conservación"(pp. 15-20). El autor Aybar Huallanca (2018) define trámite documentario a nivel municipal como: "Proceso que permite a la Municipalidad tener el control de la ubicación física y estado actual y anterior de los documentos que llegan, fluyen y se generan buscando al agilizar los flujos de los expedientes" (p. 18). De lo definido por los autores anteriores concuerdan que el trámite documentario permite tener una organización y mejor control de los documentos que son producidos y recibidos. Debido a que en toda institución sea pública o privada, siempre tiene este proceso de recepción de documentos, conocido como mesa de partes, sienta el inicio de la recepción y derivación de documentos, de no contarse con este proceso puede ocurrir la pérdida del documento ocasionando demora en el tiempo de respuesta y pérdida de prestigio. El decreto legislativo N°1412 aprueba la ley de gobierno digital (2018) define el Gobierno Digital como: es el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública para la creación de valor

público. Se sustenta en un ecosistema compuesto por actores del sector público, ciudadanos y otros interesados, quienes apoyan en la implementación de iniciativas y acciones de diseño, creación de servicios digitales y contenidos, asegurando el pleno respeto de los derechos de los ciudadanos y personas en general en el entorno digital. Ley N° 27269 firmas y certificados digitales (2012), define certificado digital como: El certificado digital es el documento electrónico generado y firmado digitalmente por una entidad de certificación, la cual vincula un par de claves con una persona determinada confirmando su identidad (pp. 2-3). Las normas legales mencionadas se encuentran en uso de la tecnología a través de un gobierno digital. Todo dirigido hacia el proyecto de “cero papel” que busca poco a poco minimizar el uso de documentos, una clara muestra es la publicación que realizó el diario el comercio (2020), con el título: “El Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS), entidad adscrita al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS), implementó su nuevo sistema de gestión de documentos denominado O-Documento” (párrafo tercero), lo cual permitió un cambio en el proceso administrativo del gobierno. El cual permite el intercambio de documentos electrónicos entre otras entidades del Estado y entre áreas internas de esta institución. La ley N° 27806 transparencia y acceso a la información (2019) Ley de Transparencia, define información de acceso público como: El de proveer la información requerida si se refiere a la contenida en documentos escritos, fotografías, grabaciones, soporte magnético, digital o en cualquier otro formato, siempre que se haya sido creada u obtenida por ella o que se encuentre en su posesión (pp. 2-3). Como definió en la anterior ley, toda entidad pública está en la obligación de proveer de información cuando se soliciten, así mismo la entidad debe contar con un portal donde constará información sobre sus diferentes documentaciones. Además con la publicación del Decreto Supremo N° 164-2020-PCM (2020), todas las entidades estatales están en la obligación de responder a solicitudes de información pública de no más de 10 días. Como también estableció que el pago por copia de hoja será de 10 céntimos y por información en un DVD el costo será de S/.1.00 para evitar así cobros excesivos (pp. 1-2). Con todas las definiciones y leyes expuestas anteriormente se observa que la digitalización es un punto importante para mejorar el trámite documentario, permitiendo tener los documentos mejor organizados, facilitando así su búsqueda a través de un sistema,

para poder responder a las solicitudes de información que se requieran por usuarios o entidades. Pero todo este proceso interviene las herramientas de digitalización como escáner o cámaras digitales, así como un fedatario informático que otorga validez legal al documento digital.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente proyecto de investigación, tiene un enfoque cualitativo, según Blasco Mira y Pérez Turpin (2007), en su investigación de título “Metodologías de investigación en las ciencias de la actividad física y el deporte: ampliando horizontes” menciona que el enfoque cualitativo es un análisis de la realidad en su entorno original y obtener información de los individuos involucrados (p. 17-18). Se escogió este enfoque porque permite manejar distintos instrumentos para recoger información, a través de entrevistas, símbolos, estudio de casos, expectativas, opiniones según la experiencia de los individuos del estudio.

En cuanto al diseño es narrativo, según Domínguez de la Ossa y Herrera Gonzales, (2013), menciona que la narración son acontecimientos, situaciones y experiencias que a las personas le sucedieron, estos hechos son sucesos de gran relevancia que ocurrieron en su vida (p. 5-7). Por lo cual el diseño narrativo permite reflejar las experiencias de las personas tal y como lo vivieron. Para esta investigación se podrá recoger información de los individuos involucrados en el proceso de trámite documentario y a los ciudadanos, los cuales son el comienzo de este proceso.

3.2. Categoría, subcategoría y matriz de categorización

3.2.1. Categoría: Proceso de trámite documentario

Definición conceptual proceso de selección de documentos: Archivo General de la Nación (2008) lo define como: “Un conjunto de documentos producidos y recibidos por las diferentes unidades orgánicas o dependencias de una institución” (p.6).

Definición operacional proceso de selección de documentos: Se constituye como el proceso o labor donde diferentes documentos son recepcionados por el área de mesa de partes, que previa revisión del documento y registro, realiza la derivación de los documentos a las oficinas correspondientes, según la petición del ciudadano, para que estas oficinas puedan brindar un respuesta.

Subcategoría 1: Criterios de manejo de documentos

Subcategoría 2: Criterios de selección

3.2.2. Categoría: Proceso de digitalización

Definición conceptual proceso de digitalización: Vásquez (2016) define, como: “Proceso para transformar información analógica por medio de escáneres en digital” (pp.1-2). El autor define la digitalización como la transformación de un documento físico que podemos tocar (analógico) a un documento digital, por medio de un escáner.

Definición operacional proceso digitalización: Se compone del uso de herramientas digitalizadoras (escáner, cámara fotográfica, impresora multifuncional, escáner de mesa, etc.) por personal capacitado para realizar la conversión de documentos físicos a digital conservando la integridad de la información.

Subcategoría 1: Selección de herramientas de digitalización

Subcategoría 2: Espacio de almacenamiento

3.2.3. Categoría: Derechos del ciudadano

Definición conceptual Derechos del ciudadano: La Constitución Política del Perú del 1993 define, como: “la libertad de información, opinión y sin ninguna clase de censura, además de poder solicitar cualquier tipo de información a cualquier entidad pública dentro del tiempo establecido legalmente” (Constitución Política del Perú, 1993, pp.1-2).

Definición operacional Derechos del ciudadano: Es la facultad que tiene el ciudadano para poder ejercer, al momento de solicitar cualquier tipo de información pública a las entidades del estado peruano, para tener conocimiento de ella. Las entidades no pueden negarse a brindar la información que requiera el ciudadano de negarse incurrir en un delito legal.

Subcategoría 1: Información de carácter público.

3.3. Escenario de estudio

El escenario de esta investigación es una Municipalidad Distrital de Tacna, organismo público, cuya misión es el promover e impulsar el desarrollo socioeconómico y bienestar de la población del distrito; mejorando la calidad de vida de la población y promoviendo la participación de la inversión privada.

Específicamente el escenario de esta investigación se enfoca en la Gerencia de Secretaria General e Imagen Institucional, por ser el apoyo a las acciones administrativas de la municipalidad, a través del área de trámite documentario es el inicio del proceso de trámite documentario, debido a que esta área tiene un contacto directo con los ciudadanos, por lo cual los encargados de la recepción, verifican los documentos para su pronta derivación y así el área a quien se solicita la información pueda dar su respuesta prontamente, con esta última acción termina el proceso.

3.4. Participantes

Los participantes en el presente estudio son personas que laboran en la Municipalidad y los pobladores que viven dentro del distrito, para lo cual se está empleando una codificación E (Entrevistado) y 1 (Número de entrevistado).

Tabla 1: Relación de los entrevistados y su codificación

Código	Cargo	Descripción	Escenario
A1	Recepcionista de Documentos A	Encargados de recepción de documentos y verificar su aceptación por mesa de partes.	Área de trámite documentario y archivo
A2	Recepcionista de Documentos B		
A3	Recepcionista de Documentos C		
A4	Asistente Administrativo A	Encargados de conocimiento de los documentos y su derivación a la oficina correspondiente según la prioridad.	Gerencia de secretaria general e imagen institucional
E1, E2, E3 y E4	Ciudadano	Usuario que solicita algún tipo de información a la municipalidad a través de mesa de partes.	Distrito de la Municipalidad

Fuente: Elaboración propia

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la presente investigación se usará la entrevista como técnica de recolección de datos, debido a que es una técnica abierta y flexible, para recolectar información relacionada con el objetivo de estudio.

Así mismo se utilizará el análisis de fuentes documentales como segunda técnica de recolección de datos, esto permitirá tener más referencias de otras fuentes con respecto a la digitalización de documentos y el proceso de conversión.

Como instrumento de recolección de datos, se empleará una guía de entrevista, donde se diseñó preguntas vinculadas a la digitalización de documento en el proceso de trámite documentario, para conocer las opiniones de cada uno de los trabajadores que participan en este proceso así como los ciudadanos.

También se utilizará una ficha de revisión documentaria, que permitirá registrar la información sobre documentos que tengan relación con la investigación con respecto al proceso de digitalización.

3.6. Procedimiento

Los instrumentos utilizados para el recojo de información, para el proyecto de investigación son las entrevistas y revisión documentaria. Se empezó a realizar las entrevistas la segunda semana de Junio al personal que labora dentro de la municipalidad. Para lo cual me apersoné a la municipalidad para coordinar con el personal de la Gerencia de Secretaria General e Imagen Institucional que intervienen en el proceso documentario.

Se conversó con los informantes sobre el proyecto de investigación que estoy realizando, y que requiero de su colaboración para realizar unas entrevistas. Los informantes estuvieron de acuerdo con brindarme la información referente a actividades que realizan en el proceso de trámite documentario. Por lo cual se estableció que la entrevista se realice después de la jornada laboral, específicamente a las 4:30 p.m. Dentro de las instalaciones de la municipalidad. En esta entrevista se seleccionó personal que labora en la Gerencia de Secretaria General e Imagen Institucional y el área de mesa de partes. Debido a que son los involucrados dentro del proceso de trámite documentario.

Al término de las entrevistas realizadas al personal de la municipalidad, la tercera semana de junio se procedió a realizar las entrevistas a los ciudadanos, siendo ellos el punto de inicio del proceso de trámite documentario. De la misma forma que a los trabajadores de la municipalidad se les explicó el proyecto de investigación que estoy realizando, y lo importante de su apoyo para recabar información. Los informantes aceptaron que pueda realizar la entrevista, con la diferencia que prefirió que las entrevistas se realicen de manera virtual, por lo cual se les hizo la entrega de las preguntas por WhatsApp y se coordinó que las videollamadas por WhatsApp se realicen a las 08:00 P.M.

En ambos casos se informe que las entrevistas se grabarían, para una mejor recolección de información, debido a que si fuera a realizarse de manera escrita no se podría transcribir de manera clara sus respuestas. Además así evitar que las entrevistas sean de larga duración, porque cada entrevista tiene una duración aproximada de unos 20 minutos.

Por último se utilizó una ficha de revisión documentaria, la cual me permitió utilizar como referencia otros proyectos de información con ciertas similitudes a mi proyecto. Para así tener distintas visiones sobre el trámite documentario de otros autores.

3.7. Rigor científico

En el presente estudio de enfoque cualitativo, “se respetaron todos los criterios que forman parte del trabajo de investigación, para garantizar el logro de obtener una investigación que sea fiable, válida y objetiva”. (Hernández et al., 2014, p.168).

Credibilidad; según Hernández et al. (2014) el investigador comprende el significado de las experiencias y vivencias de los participantes, así mismo, se comprendió las emociones, pensamientos y los puntos de vidas de los involucrados (p. 489). El autor en su investigación menciona recomendaciones, las cuales se seguirán, como es la de evitar que mis creencias y opiniones afecten la interpretación de los datos recolectado por las entrevistas, así como evitar privilegiar a los entrevistados, a cada uno de ellos se les explicó los detalles de la investigación.

Transferibilidad; según Hernández et al. (2014) “Los resultados obtenidos de una investigación cualitativa, son de ayuda para otros casos de investigación con similitudes, pero esto es realizado por el lector quien considera si puede aplicarse a su investigación”. (p.491).

3.8. Método de análisis de datos

Se empleó el método inductivo en el presente proyecto de investigación, para la realización de las entrevistas con todos los involucrados como: trabajadores del área de Trámite documentario y archivo, así como a los poblados que residen dentro del distrito. Las entrevistas permitieron recabar información sobre las 3 categorías estudiadas en el presente proyecto de investigación, se realizó la evaluación de las respuestas obtenidas de los entrevistados y las guías de revisión documentaria ayudaron como referencia del estudio al tener una semejanza con el proyecto de investigación.

Con la información recabada de las entrevistas realizadas a los ciudadanos y trabajadores, se está organizando en un Excel a través de una matriz, para evaluar las respuestas de cada informante, para luego realizar la interpretación de las entrevistas.

Formato de matriz de organización de las entrevistas realizadas a los trabajadores de la municipalidad.

Tabla 2 Matriz de trabajadores entrevistados

Categorías	Preguntas	Respuesta del Entrevistado 01	Respuesta del Entrevistado 02	Respuesta del Entrevistado 03	Respuesta del Entrevistado 04
Proceso de trámite documentario	10 Preguntas				
Proceso de digitalización	10 Preguntas				

Fuente: Elaboración propia

Formato de matriz para organización de las entrevistas realizadas a los ciudadanos.

Tabla 3 Matriz de ciudadanos entrevistados

Categorías	Preguntas	Respuesta del Entrevistado 01	Respuesta del Entrevistado 02	Respuesta del Entrevistado 03	Respuesta del Entrevistado 04
Derechos del ciudadano	10 Preguntas				

Fuente: Elaboración propia

De igual forma se utiliza una matriz en Excel para la revisión documentaria, donde se evalúa cada trabajo seleccionado, verificando como se relaciona directamente o indirectamente con mi proyecto de investigación.

Tabla 4 Matriz de revisión documentaria

Categorías	Aspecto principales del Trámite Documentario	Referencia Documentaria 01	Referencia Documentaria 02	Referencia Documentaria 03	Referencia Documentaria 04
Proceso de trámite documentario					
Proceso de digitalización					
Derechos del ciudadano					

Fuente: Elaboración propia

3.9. Aspectos éticos

En la presente investigación se han respetado las ideas originales de los autores citados, ello a través del uso de las referencias APA 7ma edición.

Adicionalmente, se tomó en cuenta los lineamientos de la guía de investigación de la escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo.

Con respecto a las entrevistas realizadas no se alteró la información que se recogió mediante esta herramienta, se respetó y plasmó toda la información recabada por los entrevistados. A cada informante después de explicar brevemente los detalles del proyecto de investigación y haber aceptado en brindar su apoyo, se les comunico que la información que brinden será exclusivamente, para el proyecto de investigación, además que su identidad no será expuesta, sus respuestas serán registradas de manera anónima. Para lo cual al momento de realizar las entrevistas con cada uno de los informantes se les hizo la entrega un formato de consentimiento informado.

En este documento se detalló el nombre de mi proyecto de investigación así como mi nombre completo, correo electrónico y numero de celular para que ellos puedan llamarme si tiene alguna duda o si ya no desean participar de la entrevista. Cada uno de ellos no se les obligo de ninguna manera para que firmen el consentimiento, brindando su apoyo a través de las entrevistas.

Asimismo, se ha determinado la originalidad de la investigación por medio del servicio de turnitin que previene el plagio, donde se observa el porcentaje de similitud máximo requerido.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La recolección de información se realizó en una Municipalidad del distrito de Tacna, conformaron la muestra, 04 Administrativos de la municipalidad, codificados para este capítulo A1, A2, A3 y A4 quienes tienen experiencia en el proceso de trámite documentario, por último, 04 ciudadanos del distrito codificados como E1, E2, E3 y E4, quienes realizaron diferentes trámites a la municipalidad.

Los instrumentos utilizados para recolectar la información, fueron las entrevistas y revisión documentaria. Para realizar las entrevistas se coordinaron con los administrativos de manera presencial, fuera de la jornada laboral. Por otro lado las entrevistas a los ciudadanos se desarrollaron de manera virtual, debido a la pandemia del Covid – 19, durante las entrevistas se cumplieron con todos los criterios éticos para no afectar la información recabada y la guía de investigación de la casa de estudios.

Bajo lo expuesto, se realizó un análisis de método hermenéutico, para la interpretación de las diferentes categorías y subcategorías que se utilizaron para obtener información, por medio de una matriz, se ha recopilado los siguientes resultados.

Respecto al objetivo general el cual es el analizar el proceso de implementación de la digitalización de documentos en los trámites documentarios de una Municipalidad Distrital de la Provincia de Tacna, se plasmaron las preguntas para los administrativos: ¿Cuáles son los conocimientos que tiene sobre el trámite documentario?, ¿Qué capacitación ha tenido sobre el trámite documentario al ingreso de su trabajo?, ¿Considera que se debe mejorar el proceso de trámite documentario? ¿Cómo? Y ¿Cuánto tiempo considera que se debe brindar una respuesta al ciudadano? y para el ciudadano se realizó las siguientes preguntas: ¿Cuáles son los trámites que realiza normalmente?, ¿Considera que el personal está correctamente capacitado?, ¿Considera que se debe mejorar el trato del personal con el ciudadano? ¿Cómo?, ¿Cuánto tiempo cree que la municipalidad debería demorar en brindar una respuesta? Y ¿Qué tipos de documentos son los que más utilizan y cada cuánto tiempo lo realiza?

Respecto a la primera categoría, los entrevistados A1, A2, A3, A4, E1, E2, E3 y E4 ambas partes respondieron que tienen conocimiento de la importancia de un área de trámite documentario, también conocido como mesa de partes, debido a que son en el puente de comunicación entre la población y la municipalidad. Por un lado los trabajadores, indicaron que tienen conocimiento en criterios de revisión de los documentos que ingresan a la municipalidad y los ciudadanos tienen claro los tipos de documentos pueden utilizar para solicitar alguna información.

En referente, al primer objetivo específico, Analizar el manejo de documentos en los trámites documentarios, sustentadas en las preguntas ¿En qué se ha capacitado personalmente referido al manejo de documentos?, ¿De qué forma el llevar una correcta selección de información permitiría mejorar el trámite documentario?, ¿Cuáles son los diferentes tipos de documentos y su utilidad?, ¿Considera que se debe almacenar documentos que tengan más de 10 años de antigüedad?, ¿Considera que todos los documentos deben tener la misma importancia? Y por último, ¿Qué otros criterios recomienda para la selección de documentos?, las cuales fueron absueltas por los entrevistados que laboran en la municipalidad, obteniendo los siguientes resultados:

Por unanimidad de los entrevistados A1, A2, A3 y A4 respondieron que cuentan con el conocimiento del manejo de documentos, por la experiencia obtenida en trabajos anteriormente realizados en otras entidades. Los entrevistados concuerdan que han manejado un mismo criterio de selección de documentos como: asunto, importancia y solicitante, para así poder tener organizada los diferentes documentos que lleguen a la municipalidad; de igual manera todos consideraron que los documentos deberían tener la misma importancia, debido a que cada ciudadano o entidad que solicite una información, tuviera una respuesta, dentro de los 15 días. Por último los entrevistados estuvieron de acuerdo que se debería seguir guardando los documentos de más de 10 años en el área de archivo central, pero el entrevistado A3, considero que no se debe guardar estos documentos debido a la antigüedad pero de ser necesario, solo conservar los más importantes para así poder eliminar documentación que ya no son requeridos.

En referencia al segundo objetivo específico, evaluar el proceso implicado en la conversión de documentos físicos a un documento digital, se realizó las siguientes preguntas, ¿De qué manera las herramientas de digitalización influyen en el proceso de digitalizar los documentos?, ¿Concuerda que intervenga un fedatario informático que otorgue un valor al documento?, ¿Qué tipos de herramientas de digitalización conoce?, ¿La municipalidad cuenta con equipos para digitalizar documentos?, ¿Cuenta con experiencia en digitalizar documentos?, ¿Considera que la municipalidad tiene un espacio de almacenamiento digital en sus instalaciones?, ¿Considera que se debe cambiar los ambientes de archivos físicos por digitales?, ¿De qué manera mejoraría el uso de equipos de almacenamiento digital?, ¿Cuenta la municipalidad con un servidor de almacenamiento u otro dispositivo para guardar los documentos digitales? Y por último ¿Cuenta con un plan de seguridad para crear copias de los documentos digitalizados?, las cuales fueron resueltas por los entrevistados, permitiéndose evidenciar los siguientes resultados:

Los entrevistados por unanimidad, concuerdan que las herramientas de digitalización influirían de manera positiva, debido a que les permitiría realizar la búsqueda de los documentos de manera más eficiente y rápida, así como también poder enviar los documentos de manera virtual, disminuyendo el uso del papel. De igual manera consideran que sumado a la digitalización de documento, un fedatario informático permitirá dar un valor legal a los documentos y así se podría reducir el volumen de documentos almacenados en cada oficina y en el área de archivo central. También la experiencia que mencionaron tener en cuanto a la digitalización de documentos podría ayudar en cierta medida la conversión de documentos, debido a que los entrevistados mencionaron que la municipalidad cuenta con impresoras multifuncionales en sus oficinas. Pero un punto importante es la falta de equipos de almacenamiento como disco duro externo, USB o dvds, que por medio de las entrevistas todos respondieron que no cuentan con los equipos mencionados anteriormente, los entrevistados dieron a conocer estos problemas, que impedirían la digitalización de documentos dentro de la municipalidad, de igual manera indicaron que sus equipos de cómputo son desfasados y lentos para realizar su trabajo de manera óptima. Por último los entrevistados dieron a conocer que estuvieron utilizando cuadernos y tener copias de documentos como un respaldo

en caso de que algún documento se extravíe o pierda, pudiendo mejorar con la implementación de un sistema y un servidor que guarde este tipo de información, también puede mejorar el respaldo de los documentos digitalizados que se realicen.

En referencia al tercer objetivo específico, analizar los beneficios que percibe el ciudadano respecto a la digitalización en los trámites documentarios, se desplegó las siguientes preguntas, ¿Concuerda que debe publicar toda la información de la municipalidad mensualmente en el portal de transparencia?, ¿Considera que sus derechos al acceso de información son respetados cuando solicita alguna petición?, ¿Concuerda que los documentos digitales tengan el mismo valor que un documento físico?, ¿Qué clase de información o certificado se demoró en responder la municipalidad? Y por último ¿Considera que la municipalidad debe implementar las nuevas tecnologías de digitalización?, las cuales fueron resueltas por los pobladores entrevistados, permitiéndose evidenciar los siguientes resultados:

De los entrevistados E1, E2, E3 y E4, respondieron que los derechos del ciudadano y la transparencia de la información son puntos que no son cumplidos en su totalidad, debido a que si bien las solicitudes de información son aceptadas por la municipalidad, aún persiste una demora por las áreas al brindar una respuesta. Los entrevistados estaban de acuerdo en que la municipalidad debería publicar información correspondiente a la gestión en el portal de transparencia. Por último los entrevistados estuvieron de acuerdo por unanimidad que se debería implementar las nuevas tecnologías de digitalización así como que los documentos digitalizados deberían tener el mismo valor que un documento físico, con la intervención de un fedatario informático.

Posteriormente a las entrevistas se realizó una revisión documentaria, donde se utilizó tres trabajos de investigación como referencia, al encontrar similitudes con el presente trabajo de investigación, se realizó un análisis hermenéutico, para la interpretación de la información recabada por los diferentes autores, por lo cual se utilizó una matriz, permitiendo identificar los diferentes enfoques que se observaron desde distintas institución y países, debido a que la digitalización y trámite documentario son procesos que se realizan de similar manera en diferentes instituciones.

Con respecto a la primer referencia del proyecto de investigación de título: “Propuesta para la implementación del proceso de digitalización documental certificada para la empresa RTVC sistemas de medios públicos en el proceso gestión de proveedores” desarrollada por los siguientes autores: Murcia Rincón, Diana Carolina; Guillén Espita, Adriana; Martínez Herrán, Sandra Viviana. La cual fue desarrollada en Bogotá el 2018, determino la normatividad legal para la implementación de un sistema de digitalización documentaria certificada, así como también el impacto ambiental, que genera al reducir el almacenamiento de papel y por último el costo que involucra la implementación.

Se utilizó este proyecto como referencia al tener similitud, el uso de la digitalización de documentos con valor legal, así como también los beneficios que contraería la digitalización de documentos, como la reducción de espacios físicos. Debido a ser una referencia de otro país, las normas legales difieren, pero buscan un objetivo común, el cual permita a las entidades poder hacer uso de esta tecnología y dar el valor legal de los documentos.

El segundo autor Soto Martínez, Marco Antoni en su proyecto de investigación de título: “Digitalización de documentos y seguridad de la información en la secretaria general de un Centro superior Universitario, Lima Norte 2019”, realizo una investigación enfocando los puntos de la digitalización y la seguridad de la información, para encontrar una correlación debido que la digitalización menciona que debe ser un proceso que debe realizarse de manera correcta debido que de sufrir algún problema, el producto final no podrá ser de utilidad, por otro lado la seguridad de la información, permita mantener integra la información digitalizada que se tenga almacenada.

Se seleccionó como referencia al ver como la digitalización debe realizarse de forma correcta y los involucrados del proceso tengan conocimiento de la digitalización de documentos, así ellos puedan brindar aportes para fortalecer el proceso de digitalización. Este documento de referencia permitió conocer que la toma de decisiones es un punto clave debido a que según los aportes e ideas de los involucrados pueda implementarse la digitalización de manera eficiente.

La tercera revisión documentaria de título: “Firma digital para el proceso de trámite documentario en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga 2016”, elaborado por el autor: Carrillo Riveros, Elinar. Tomo como punto principal las firmas digitales, los cuales permiten un valor único a los documentos digitalizados y que permitiría la optimización del tiempo en los procesos de trámite documentario.

Se encontró la similitud en cuanto a mejorar el proceso de trámite documentario, y la implementación de la firma digital en los documentos para brindar un mejor servicio en beneficios de los usuarios, debido a que se cuenta con normas legales las cuales respaldan y promueven el uso de las firmas digitales.

De lo recopilado anteriormente de las entrevistas y las revisiones documentarias con respecto al punto de resultados, el objetivo general Analizar el proceso de implementación de la digitalización de documentos en los tramites documentarios de una Municipalidad distrital de la provincia de Tacna, se ha confirmado que la implementación de la digitalización de documentos es un gran apoyo en los tramites documentarios, debido a que toda institución están en continuo cambios, modernizándose en busca de automatizar proceso de tal manera para brindar un mejor servicio, a esto se suma que existen leyes que proporcionan el marco legal, donde se concuerda con la investigación de Carrillo Riveros (2019), donde detallas las normas Peruanas que impulsa la implementación de una administración digital en la búsqueda de eliminar el papel, en caminando hacia un gobierno digital donde las instituciones públicas como privadas hagan uso de las tecnologías.

De la misma forma, los resultados del primer objetivo específico, analizar el manejo de documentos en los trámites documentarios, permitiendo así su utilización de estos documentos, el fedatario informático brinda legalidad a los documentos digitalizados, pero el autor Carrillo Riveros, Elinar (2019) a través del software proporcionado por la RENIEC, implementar una firma digital a los documentos, la cual está respaldada por el marco legal peruano y ser admitidos por en cualquier institución, debido que la RENIEC es una institución que permite validar y emitir certificados digitales consencientes en la administración pública.

De la misma forma, los resultados del segundo objetivo específico, evaluar el proceso implicado en la conversión de documentos físicos a un documento digital,

debido que es un proceso el cual implica la conversión de documentos físicos con antigüedad y documentos futuros que se generen durante el proceso de trámite documentario al igual como lo detalla el autor Molina Maraví, Carlos Antonio (2016), con la diferencia que especifica los distintas etapas por las cuales tiene que pasar estos documentos. En cuanto a la investigación realizada por Nuñez Quiroz, Javier Jesús (2019) el cual detallo el proceso de digitalización por medio del costo que implica la adquisición e implementación de un sistema, para brindar un mejor servicio de custodia y almacenamiento de documentos.

De la misma forma, los resultados del tercer objetivo específico, analizar los beneficios que percibe el ciudadano respecto a la digitalización en los trámites documentarios, uno de los grandes beneficios es la reducción de tiempo en buscar los expedientes de manera manual a digital, previa implementación de un sistema de digitalización, el autor Bastias Parraga, Javier (2016) a diferencia de esta investigación, el comprobó que se redujo en un 30% la atención a comparación con el sistema manual que se tenía.

V. CONCLUSIÓN

Respecto al primer objetivo, se concluye, que detrás de la digitalización de documentos existe todo un proceso que se debe seguir para seleccionar según los criterios que la institución crea pertinente, donde uno de los puntos importantes es la micro firma, que permite dar al documento un valor legal, para poder emplearlo en el proceso de trámite documentario de manera eficiente.

Respecto al segundo objetivo, se concluye, que existen diferentes procesos en el trámite documentario dentro de la administración pública, lo cual permite tener un control de los expedientes, para poder saber la ubicación y estado del documento. Para poder realizar un análisis para mejorar el proceso y así evitar los cuello de botella.

Respecto al tercer objetivo, se concluye, que existen varios procesos de digitalización de documentos, entre los criterios que se utilizan es la selección de documentos según la importancia y antigüedad, así como la selección de un equipo adecuado para realizar la conversión de documentos, permitiendo un mejor control y facilidad de búsqueda de documentos. Además de reducir el uso de papel en beneficio del medio ambiente.

Respecto al cuarto objetivo, se concluye, que con la implementación de la digitalización puede brindar un mejor servicio, además de reducir el tiempo de búsqueda de algún expediente. El ciudadano pueda tener acceso a la información en cualquier momento que desee y poder utilizarla en cualquier otra institución debido a que los documentos tendrían micro formas que otorgarían un valor legal.

VI. RECOMENDACIONES

Primera recomendación, la municipalidad deba empezar con una iniciativa de implementar el proceso de digitalización de documentos, a fin que sea incorporada en el proceso de trámite documentario, siendo que se ha confirmado la necesidad de su implementación debido a las demoras en brindar una respuesta al solicitante.

Segunda recomendación, la municipalidad debe realizar capacitaciones a su personal, sean nuevos o que ya tengan tiempo laborando, para que conozcan los manejos de los documentos y todo el proceso del trámite documentario.

Tercera recomendación, la municipalidad implemente equipos, personal o contratar una institución para que realice de manera correcta la conversión de documentos físicos a digitales, a fin que se brinde un mejor servicio a la población.

Cuarta recomendación, la municipalidad debe realizar capacitaciones a su personal, en relación a la mejora en la atención a los ciudadanos. Reducir el tiempo de respuesta y por otro lado la portabilidad de los documentos, debido que al ser digitales, puedan tenerlo en cualquier medio de almacenamiento digital.

REFERENCIAS

- Archivo General de la Nación. (2008). Breve Manual del Archivero. Lima.
- Archivos de Andalucía. (2010). Recomendaciones Técnicas para la digitalización de documentos. Sevilla: Junta de Andalucía.
- Aybar Huallanca, J. J. (2018). Sistema informático de gestión de trámite documentario para la municipalidad distrital de pueblo nuevo - chincha alta 2018. (Título). Universidad Autónoma Deica, Chincha.
- Bastidas Parraga, J. (2016). Desarrollo e implementación del sistema de trámite Documentario en la Municipalidad de Huancayo. (Magíster). Universidad Nacional del Centro Perú, Huancayo.
- Blasco Mira, J. E., y Pérez Turpin, J. A. (2007). Metodologías de investigación de las ciencias de la actividad física y el deporte: ampliando horizontes.
- Burga Vásquez, N. G. (2020). Diseño de un sistema informático para el trámite documentario en la empresa JR Repuestos Perú Import S.A.C, 2019. (Obtener Grado Académico). Universidad César Vallejo, Lima.
- Carrillo Riveros, E. (2019). Firma digital para el proceso de trámite documentario en la universidad de San Cristóbal de Huamanga 2016. (Maestría en gestión). Universidad Andina, Juliaca.
- Congreso de la República. (1993, 29 de diciembre). Constitución Política del Perú. Lima: El Peruano. Obtenido de <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/09/Constitucion-Pol%C3%ADtica-del-Peru-1993.pdf>
- Congreso de la República. (2012, 21 de octubre). Ley N° 27269 firmas y certificados digitales. Lima: El Peruano. Obtenido de <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0030/ley-27269.pdf>
- Congreso de la República. (2016, 10 de octubre). Modificación del Reglamento del Decreto Legislativo N° 681, sobre el uso de tecnologías de avanzada en materia de archivos de las empresas. Lima: El Peruano.
- Congreso de la República. (2019). Ley N° 27806 transparencia y acceso a la información. Lima: El Peruano. Obtenido de <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0028/ley-27806.pdf>
- Congreso de la República. (2019, 14 de marzo). Ley que promueve la implementación progresiva del cero papel en la administración pública. Lima: El Peruano.
- Congreso de la República. (2020, 4 de Octubre). Decreto Supremo - N° 164-2020-PCM. Lima: El Peruano. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-aprueba-el-procedimiento-administrativo-decreto-supremo-n-164-2020-pcm-1890266-8>

- Domínguez de la Ossa, E., y Herrera Gonzales, J. D. (2013). La investigación narrativa en psicología definición y funciones. Caribe.
- El Comercio. (05 de Enero de 2020). <https://elcomercio.pe/lima/implementan-nueva-plataforma-cero-papel-que-permitira-reducir-el-uso-de-este-material-nndc-noticia/>
- Espíndola Rosales, J. M., y Urra González, P. (2014). El proceso de digitalización para la construcción de las bibliotecas digitales cubanas. Estudio de casos. Bibliotecas. Anales de investigación, 127.
- Gómez Ramos, J. L. (2015). Propuesta de gestión electrónica de documentos en el departamento de personal de la oficina de planificación del sector universitario (OPSU). (Trabajo de Licenciatura). Universidad Central de Venezuela, Caracas.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la Investigación (Sexta ed.). México: Mc Graw Hill Education.
- Herrera Sánchez, D. V. (2019). Propuesta de un sistema de gestión documentaria basado en tecnología workflow para el manejo del proceso de trámite documentario en una universidad privada de la región. (Título). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Huayapa Corrales, Y., Pato, R., y Villalba Holzinger, N. (2017). Digitalización del sector público: gestión documental electrónica para la desburocratización. (Licenciatura en Administración). Universidad Argentina de la Empresa, Buenos Aires.
- Llenera Ortiz, E. M. (2016). La gestión documental y su incidencia en la recuperación y acceso a la información del Centro de Investigación y Desarrollo de la Fuerza Aérea Ecuatoriana. (Maestría en gestión de datos). Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- Molina Maraví, C. A. (2016). Propuesta técnica normativa para la aplicación idónea y masificación de la gestión documental con valor legal para entidades públicas del Perú. (Grado de magíster). Universidad Católica del Perú, San Miguel.
- Murcia Rincón, D. C., Guillén Espita, A., y Martínez Herrán, S. V. (2018). Propuesta para la implementación del proceso de digitalización documental certificada para la empresa RTVC sistemas de medios públicos en el proceso gestión de proveedores. Facultad de Ciencias Económicas. Universidad Católica de Colombia, Bogotá.
- Núñez Quiroz, J. J. (2019). Adquisición e Implementación de un sistema de digitalización de documentos y gestión documental. Ingeniería de Sistemas. Universidad Tecnológica del Perú, Lima.
- Poder Ejecutivo. (2018, 13 de setiembre). Decreto Legislativo N°1412 aprueba la ley de gobierno digital. Lima: El Peruano. Obtenido de

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353216/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1.pdf>

Prol Castro, A. (2011). Digitalización y archivos. (Maestría). Universidad de Santiago, Santiago.

Román Leygues, N. C. (2018). Diseño de un sistema de gestión documental en la alcaldía de Cartagena de Indias. Maestría de Gestión Documental. Universidad de la Salle, Cartagena.

Soto Martínez, M. A. (2019). Programa académico de maestría en ingeniería de sistemas con mención en tecnologías de la información. (Maestría Ing Sistemas). Universidad César Vallejo, Lima.

Vásquez de Parga, M. (2016). Digitalizar ¿Para qué? Principios y criterios a tener en cuenta en los proyectos de digitalización del patrimonio documental. Lima.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia cualitativa

Problema	Objetivos	Categorías	Subcategorías	Metodología
Problema General	Objetivo General			
¿Cómo influye el proceso de digitalización de documentos en el trámite documentario en una Municipalidad del distrito de Tacna?	Analizar el proceso de implementación de la digitalización de documentos en los trámites documentarios de una Municipalidad Distrital de la Provincia de Tacna, en el año 2020.	Proceso de trámite documentario	Criterios de manejo de documentos Criterios de selección	Enfoque: Cualitativo Diseño: Narrativo Muestra: 8 participantes
Problemas Específicos	Objetivo Específicos			
¿Cuáles son los manejos de documentos que se realizan en el trámite documentario?	Analizar el manejo de documentos en los trámites documentarios.	Proceso de digitalización	Selección de herramientas de digitalización	Escenario: Una Municipalidad Distrital de la ciudad de Tacna
¿Qué procesos se realizan en la conversión de documentos físicos a digitales?	Evaluar el proceso implicado en la conversión de documentos físicos a un documento digital		Espacio de almacenamiento	Técnica: Entrevista y Revisión documentaria
¿Qué beneficios tienen los ciudadanos respecto a la digitalización en los trámites documentarios?	Analizar los beneficios que percibe el ciudadano respecto a la digitalización en los trámites documentarios.	Derechos del ciudadano	Información de carácter público	

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2. Matriz de categorización

OBJETIVO	CATEGORÍA	SUB CATEGORÍA	PREGUNTA	FUENTES	TÉCNICAS
Analizar el proceso de implementación de la digitalización de documentos en los trámites documentarios en la una Municipalidad Distrital de la Provincia de Tacna, en el año 2020.	Proceso de trámite documentario	Criterios de manejo de documentos	¿Cuáles son los conocimientos que tiene sobre el trámite documentario?	A1, A2 y A3	• Entrevista
			¿Qué capacitación ha tenido sobre trámite documentario al ingreso de su trabajo?	A1, A2 y A3	• Entrevista
			¿Considera que se debe mejorar el proceso de trámite documentario? ¿Cómo?	A1, A2, A3, A4 y A5	• Entrevista
			¿Cuánto tiempo considera que se debe brindar una respuesta al ciudadano?	A4 y A5	• Entrevista
			¿En qué se ha capacitado personalmente referido al manejo de documentos?	A1, A2, A3, A4 y A5	• Entrevista
		¿De qué forma el llevar una correcta selección de información permitirá mejorar el trámite documentario?	A1, A2, A3, A4 y A5	• Entrevista • Revisión de Documentos	
		¿Cuáles son los diferentes tipos de documentos y su utilidad?	A1, A2, A3, A4 y A5	• Entrevista • Revisión de Documentos	
		¿Considera que se debe almacenar documentos que tengan más de 10 años de antigüedad?	A1, A2, A3, A4 y A5	• Entrevista • Revisión de Documentos	
		¿Considera que todos los documentos deben tener la misma importancia?	A1, A2, A3, A4 y A5	• Entrevista	
		¿Qué otros criterios recomienda para la selección de documentos?	A1, A2, A3, A4 y A5	• Entrevista	

Proceso de digitalización		¿De qué manera las herramientas de digitalización influyen en el proceso de digitalizar los documentos?	A1, A2, A3, A4 y A5	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista • Revisión de Documentos
	Selección de herramientas de digitalización	¿Concuerda que intervengan un Fedatario informático para que otorgue valor legal a los documentos digitalizados?	A1, A2, A3, A4 y A5	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista
		¿Qué tipos de herramientas de digitalización conoce?	A1, A2, A3, A4 y A5	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista • Revisión de Documentos
		¿La municipalidad cuenta con equipos para digitalizar documentos?	A1, A2, A3, A4 y A5	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista
		¿Cuenta con experiencia en digitalizar documentos?	A1, A2, A3, A4 y A5	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista
		¿Considera que la municipalidad tiene un espacio de almacenamiento digital en sus instalaciones?	A4 y A5	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista
	Espacio de almacenamiento	¿Considera que se debe cambiar los ambientes de archivos físicos por digitales?	A1, A2, A3, A4 y A5	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista
		¿De qué manera mejoraría el uso de equipos de almacenamiento digital?	A1, A2, A3, A4 y A5	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista • Revisión de Documentos
		¿Cuenta la municipalidad con un servidor de almacenamiento u otro dispositivo para guardar los documentos digitales?	A4 y A5	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista • Revisión de Documentos
		¿Cuenta con un plan de seguridad para crear copias de los documentos digitalizados?	A4 y A5	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista • Revisión de Documentos

Derechos del ciudadano	Información de carácter público	¿Cuáles son los trámites que realiza normalmente?	E6	• Entrevista
		¿Considera que el personal está correctamente capacitado?	E6	• Entrevista
		¿Considera que se debe mejorar el trato el personal con el ciudadano? ¿Cómo?	E6	• Entrevista
		¿Cuánto tiempo cree que la municipalidad debería demorar en brindar una respuesta?	E6	• Entrevista
		¿Qué tipos de documentos son los que más utiliza con mayor frecuencia?	E6	• Entrevista
		¿Concuerda que debe publicar toda la información de la municipalidad mensualmente en el portal de transparencia?	E6	• Entrevista
		¿Considera que sus derechos al acceso de información son respetados cuando solicita alguna petición?	E6	• Entrevista
		¿Concuerda que los documentos digitales tengan el mismo valor que un documento físico?	E6	• Entrevista
		¿Qué clase de información o certificado se demoró en responder la municipalidad?	E6	• Entrevista
		¿Considera que la municipalidad debe implementar las nuevas tecnologías de digitalización?	E6	• Entrevista

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

Guía de entrevista para el Personal

Autor: Anthony Washington Chura Chura

Año: 2021

La presente entrevista tiene como fin recabar información para la presente investigación titulada: “Evaluación de la digitalización para los documentos de trámite documentario en una municipalidad distrital de Tacna – 2020”

Para tal efecto, se solicita responder las preguntas que a continuación se le propone.

Datos del Entrevistado

Nombre:

Cargo:

Fecha:

Objetivo General

Analizar el proceso de implementación de la digitalización de documentos en los trámites documentarios en la una Municipalidad Distrital de la Provincia de Tacna, en el año 2020.

- ¿Cuáles son los conocimientos que tiene sobre el trámite documentario?
- ¿Qué capacitación ha tenido sobre trámite documentario al ingreso de su trabajo?
- ¿Considera que se debe mejorar el proceso de trámite documentario? ¿Cómo?
- ¿Cuánto tiempo considera que se debe brindar una respuesta al ciudadano?

Objetivo Específico

Analizar el manejo de documentos en los trámites documentarios

- ¿En qué se ha capacitado personalmente referido al manejo de documentos?
- ¿De qué forma el llevar una correcta selección de información permitirá mejorar el trámite documentario?
- ¿Cuáles son los diferentes tipos de documentos y su utilidad?
- ¿Considera que se debe almacenar documentos que tenga más de 10 años de antigüedad?
- ¿Considera que todos los documentos deben tener la misma importancia?
- ¿Qué otros criterios recomienda para la selección de documentos?

Objetivo Específico

Analizar el proceso implicado en la conversión de documentos físicos a un documento digital

¿De qué manera las herramientas de digitalización influyen en el proceso de digitalizar los documentos?

¿Concuerda que intervengan un Fedatario informático otorgue valor al documento?

¿Qué tipos de herramientas de digitalización conoce?

¿La municipalidad cuenta con equipos para digitalizar documentos?

¿Cuenta con experiencia en digitalizar documentos?

¿Considera que la municipalidad tiene un espacio de almacenamiento digital en sus instalaciones?

¿Considera que se debe cambiar los ambientes de archivos físicos por digitales?

¿De qué manera mejoraría el uso de equipos de almacenamiento digital?

¿Cuenta la municipalidad con un servidor de almacenamiento u otro dispositivo de para guardar los documentos digitales?

¿Cuenta con un plan de seguridad para crear copias de los documentos digitalizados?

Guía de entrevista para el ciudadano

Autor: Anthony Washington Chura Chura

Año: 2021

La presente entrevista tiene como fin recabar información para la presente investigación titulada: “Evaluación de la digitalización para los documentos de trámite documentario en una municipalidad distrital de Tacna – 2020”

Para tal efecto, se solicita responder las preguntas que a continuación se le propone.

Datos del Entrevistado

Nombre:

Cargo:

Fecha:

Objetivo General

Analizar el proceso de implementación de la digitalización de documentos en los trámites documentarios en la una Municipalidad Distrital de la Provincia de Tacna, en el año 2020.

¿Cuáles son los trámites que realiza normalmente?

¿Considera que el personal está correctamente capacitado?

¿Considera que se debe mejorar el trato el personal con el ciudadano? ¿Cómo?

¿Cuánto tiempo cree que la municipalidad debería demorar en brindar una respuesta?

¿Qué tipos de documentos son los que más utilizan y cada cuanto tiempo lo realiza?

Objetivo Específico

Analizar los beneficios que percibe el ciudadano respecto a la digitalización en los trámites documentarios.

¿Concuerda que se debe publicar toda la información de la municipalidad mensualmente en el portal de transparencia?

¿Considera que sus derechos al acceso de información son respetados cuando solicita alguna petición?

¿Concuerda que los documentos digitales tengan el mismo valor que un documento físico?

¿Qué clase de información o certificado se demoró en responder la municipalidad?

¿Considera que la municipalidad debe implementar las nuevas tecnologías de digitalización?

Ficha de revisión documentos

Autor: Anthony Washington Chura Chura

Año: 2021

La presente revisión documentaria tiene como fin, la recolección de experiencia y casos de estudio relacionados con la presente investigación titulada: “Evaluación de la digitalización para los documentos de trámite documentario en una municipalidad distrital de Tacna – 2020”.

Objetivo General

Analizar el proceso de implementación de la digitalización de documentos en los trámites documentarios en la una Municipalidad Distrital de la Provincia de Tacna, en el año 2020.

Proyecto de investigación: Propuesta para la Implementación del Proceso de Digitalización Documental Certificada para la Empresa RTVC Sistemas de Medios Públicos en el Proceso Gestión de Proveedores.

Autores: Murcia Rincón, Diana Carolina; Guillen Espita, Adriana; Martínez Herrán, Sandra Viviana

Proyecto de investigación: Digitalización de documentos y seguridad de la información en la secretaria general de un Centro superior Universitario, Lima Norte 2019.

Autor: Soto Martínez, Marco Antonio.

Proyecto de investigación: Firma digital para el proceso de trámite documentario en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga 2016.

Autor: Carrillo Riveros, Elinar