



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSTGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE GESTIÓN PÚBLICA**

**Estrategia cero papel para optimizar el proceso de gestión
documental en la Municipalidad Distrital de Eten Puerto**

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

AUTOR:

Chancafe Sirlopu, Jacinto Rai (0000-0002-7542-046X)

ASESOR:

Dr. Chanduvi Calderón, Roger Fernando (0000-0002-6584-4280)

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

CHICLAYO - PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios en primer lugar, por la vida y fuerza ya que sin él nada sería posible.

A mi madre por su apoyo incondicional, y la constante motivación que me brinda durante el trayecto de mi vida profesional.

A mi tía, por ser ejemplo que con dedicación y esfuerzo se puede lograr muchas cosas buenas.

A mi hermano y a mis sobrinos por el cariño y el aliento que día a día me dan para seguir superándome.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo – Escuela de Posgrado por brindar mediante sus docentes valores y conocimientos que suman en mi vida profesional.

Con gratitud y afecto al asesor Dr. Chanduvi Calderón Roger Fernando por permitir compartir su conocimiento del cual eh podido aprender sirviéndome de mucho cada observación en las asesorías brindadas, por su tiempo durante el desarrollo del trabajo de investigación, el mismo que en lo que dure el curso ha mostrado su profesionalismo.

A la Municipalidad Distrital de Eten Puerto por permitirme realizar mi proyecto de investigación, brindándome las facilidades.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. MÉTODOLÓGÍA.....	16
3.1 Tipo y diseño de la investigación	16
3.2 Variables y Operacionalización	16
3.3 Población, muestra y muestreo.....	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5 Procedimientos	19
3.6 Método de análisis de datos.....	20
3.7 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN.....	41
VI. CONCLUSIONES	51
VII. RECOMENDACIONES.....	52
REFERENCIAS.....	53
ANEXOS	58

Índice de tablas

Tabla 1. Indicadores de la variable Estrategia Cero Papel.....	17
Tabla 2. Indicadores de la variable Gestión Documental	18
Tabla 3. Documentación ordenada según prioridad de atención	21
Tabla 4. Clasificación de documentos según el tipo de documento (oficio, memorando, informe, etc)	21
Tabla 5. Almacenamiento de la documentación.....	22
Tabla 6. Satisfacción con el cumplimiento de las respuestas de los documentos dentro de los plazos establecidos	23
Tabla 7. Los sistemas de información utilizados en la institución mejoran la prestación de servicios hacia el ciudadano	23
Tabla 8. La comunicación entre todas las áreas de la entidad con los sistemas de información.....	24
Tabla 9. Respuesta a documentación dentro de los plazos establecidos	25
Tabla 10. Trámites documentarios impresos.....	25
Tabla 11. Credibilidad y a la celeridad en trámites de la entidad.	26
Tabla 12. Almacenamiento digital	26
Tabla 13. Efectividad del uso de la estrategia cero papel	27
Tabla 14. Documentos digitalizados con acceso desde cualquier dispositivo (móvil, Pc, Tablet)	28
Tabla 15. Compartir sus documentos entre distintas	28
Tabla 16. Copia de seguridad de la documentación	29
Tabla 17. Archivo Central.....	29
Tabla 18. Plataforma para revisar estado de trámite.....	30
Tabla 19. Trámites documentarios de forma digital.....	30
Tabla 20. Firmar documentación sin necesidad de imprimir.....	31
Tabla 21. Plataforma digital disponible las 24 horas del día para acceso a la información.....	32
Tabla 22. Mejor organización de su escritorio con documentación digitalizada ...	32
Tabla 23. La productividad laboral	33
Tabla 24. El uso de tecnología en la entidad	33

Tabla 25. Implementación de herramientas tecnológicas para mejorar la administración pública.....	34
Tabla 26. La estrategia cero papel contribuye y la disminución de la contaminación ambiental.....	35
Tabla 27. La estrategia cero papel y la productividad laboral.....	35
Tabla 28. Capacitaciones sobre los sistemas informáticos en la institución	36
Tabla 29. Cambio de lo manual a lo digital	36
Tabla 30. Matriz de consistencia	58
Tabla 31. Cuadro de operacionalización de variables.....	59

Resumen

El presente trabajo de investigación abordó sobre el uso de la tecnología para lograr la optimización de la gestión documental, planteando como objetivo proponer la estrategia cero papel para optimizar el proceso de gestión documental en la Municipalidad Distrital de Eten Puerto. La investigación fue de tipo aplicada, de nivel explicativo, con un enfoque cuantitativo, utilizando el método hipotético-deductivo y de diseño no-experimental; así mismo la muestra estuvo conformada por 46 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto, aplicándose como técnica la encuesta vía online, la cual permitió obtener como resultado que el 57% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto consideran necesaria la aplicación de nuevas estrategias tecnológicas que permitan y faciliten el trabajo documental que se desarrolla en la entidad. Los resultados de la investigación nos permitieron llegar a la conclusión que a través de la implementación de la estrategia cero papel se lograra optimizar la gestión documental, conllevando a mejorar la actividad operativa, facilitando la accesibilidad, el orden, almacenamiento y firma digital; favoreciendo a los usuarios el acceso a la información y a una gestión documentaria de forma rápida con un servicio eficiente, minorizando la burocracia y gastos económicos.

Palabras clave: Estrategia cero papel, gestión documental, optimización de recursos.

Abstract

This research work addressed the use of technology to achieve the optimization of document management, proposing the objective of proposing the zero paper strategy to optimize the document management process in the District Municipality of Eten Puerto. The research was applied, explanatory level, with a quantitative approach, using the hypothetical-deductive method and non-experimental design; Likewise, the sample was made up of 46 workers from the District Municipality of Eten Puerto, applying the online survey as a technique, which allowed obtaining as a result that 57% of the workers of the District Municipality of Eten Puerto consider the application of new technology strategies that allow and facilitate the documentary work that takes place in the entity. The results of the research allowed us to reach the conclusion that through the implementation of the zero paper strategy, it was possible to optimize document management, leading to improving operational activity, facilitating accessibility, order, storage and digital signature; favoring users access to information and documentary management quickly with an efficient service, reducing bureaucracy and economic expenses.

Keywords: Zero paper strategy, document management, resource optimization.

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se concibió con el propósito de implementar políticas de modernización administrativa que permitan simplificar e innovar en las diversas funciones que desempeñan los organismos públicos a nivel nacional, en conformidad con la Política de Modernización de la Gestión Pública; la cual tiene como principal objetivo lograr una gestión basada en el uso de las tecnologías que permitan eliminar las trababas burocráticas en el país; a partir de dicho escenario que se toma la iniciativa de incorporar un sistema de gestión documental en donde se deje de lado los documentos físicos siendo reemplazados por los electrónicos, teniendo como misión la eliminación de trámites burocráticos de la gestión documentaria, brindando una óptima atención a las necesidades del usuario dentro de la administración pública.

Actualmente, en las entidades públicas como privadas, está presente la necesidad de simplificar la exorbitante cantidad de documentos que van creciendo de manera desenfrenada (Pacheco & Ávila, 2015). Afirman que los servidores de las entidades públicas pasan más del 30% de su tiempo laboral buscando documentos físicos cuando se les solicita.

A nivel internacional se genera un aproximado de 400 millones de toneladas de papel. Como lo afirma la Agencia Protección Ambiental de los Estados Americanos es una situación alarmante si se toma en consideración la evolución tecnológica, así como las herramientas de implementación de sistemas electrónicos en la gestión documental en los organismos públicos y privados.

En el contexto Latinoamericano, se producen un aproximado de 110 billones de toneladas de papel; en donde el uso de dicho insumo a nivel mundial por cada individuo se calcula en 42 kilos, en donde la mitad de dicha cantidad provienen solamente de la región latinoamericana, aproximándose a un gasto de 14 kilos por persona al año. A diferencia de americanos que solamente hacen uso de un aproximado de 4 toneladas de papel anualmente. Si estas cantidades exorbitantes del uso de dicho insumo se redujeran a la mitad a nivel mundial, se lograría evitar la tala de más de 80.000 km² de hectáreas de bosques (Roma, 2018).

A nivel nacional, la administración pública específicamente en el área de gestión documental genera un alto índice de desconfianza de 93.9%, al evidenciarse una serie de falencias en los servicios ofrecidos, los cuales se

caracterizan por ser burocráticos, conflictivos, extenuantes e ineficientes; lo cual genera gran insatisfacción por parte del usuario y una labor desgastante para el servidor ,puesto que la modalidad bajo la que labora le impide desarrollarse de manera más eficiente y rápida (INEI, 2020).

En el Perú, se han desarrollado diferentes campañas de concientización para lograr hacer uso responsable , no obstante, ha sido trabajo en vano ya que dentro de la gestión pública existe una nula voluntad política por parte de los funcionarios como de los servidores, puesto que la realidad refleja que el uso del papel se ha incrementado exponencialmente cada año , debido a que dichos documentos pasan por diversos procesos antes de llegar al archivo, así mismo se expone que las entidades públicas realizan compras de papel en gran cantidad y no aplican el reciclaje del mismo , mal gastándolo e actividades no indispensables, la ausencia de responsabilidad ambiental , así como la conciencia de ahorro y el uso correcto de los recursos del Estado, sumándole la escasa importancia que le dan a reutilizar el papel haciendo uso del nuevo afectando de dicha manera el presupuesto institucional, debido a que se tienen que generar nuevas compras de papel para poder ejecutar sus actividades, pese a que los servidores siempre optan por realizar una labor más sencilla.

A nivel local, la gestión documental en la Municipalidad de Eten Puerto, está bajo la responsabilidad del área de trámite documentario, en donde se registra todos los documentos que ingresan por mesa de partes, tales como: memorandos, informes, solicitudes, oficios, entre otros. Los cuales posterior mente con registrados de manera manual en un cuaderno y finalmente archivados. Esta situación genera un consumo de papel de aproximadamente 400 kilos anualmente. Dicha metodología de trabajo, trae como resultado un uso irresponsable de papel, pérdida de tiempo en la labor administrativa y gasto innecesario de los recursos estatales. A demás que los documentos sean archivados de manera física trae consigo una serie de problemas tales como: perdida de documentos, nulo control o seguimiento en su ubicación, duplicidad, impresión y distribución de copias de documentos en grandes cantidades elevando gastos por unidad y desorden documental. Así mismo, el almacenamiento de archivos de forma física y de tantos años, exige cada vez más requerir de un lugar de amplio espacio físico.

En base a la realidad expuesta se planteó el problema de investigación a través de la siguiente interrogante: ¿De qué manera la estrategia cero papel optimizara el proceso de gestión documental en la Municipalidad Distrital de Eten Puerto? teniendo como problema+

s específicos: (a) ¿Qué calidad de gestión documental existe la administración pública de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto? (b) ¿Qué características presenta la estrategia cero papel para optimizar el proceso de gestión documental en la Municipalidad Distrital de Eten Puerto, 2021? (c) ¿Qué beneficios se obtendrán de la estrategia cero papel para optimizar el proceso de gestión documental en la Municipalidad Distrital de Eten Puerto?.

Consecuentemente, la investigación se justificó de forma teórica, teniendo como finalidad contribuir con nuevos aportes a partir de los hallazgos de la investigación a los ya descubiertos, estableciendo la relación entre la gestión documental y la estrategia cero papel, haciendo uso de teorías y conceptualizaciones básicas, tratando de hallar posibles respuestas a las falencias internas y externas que puedan estar afectando la administración pública de la municipalidad. Así mismo, se justificó metodológicamente, para alcanzar los objetivos planteados se hizo uso de herramientas metodológicas como el cuestionario de encuesta, para poder evaluar las variables cero papel y gestión documental. A demás, se argumentó de forma práctica ya que busca brindar aportes al proceso de la modernización del Estado, simplificación administrativa y el desarrollo del gobierno electrónico en los gobiernos locales.

Las teorías desarrolladas en la presente investigación, condujeron a establecer el siguiente objetivo general: Proponer la estrategia cero papel para optimizar el proceso de gestión documental en la Municipalidad Distrital de Eten Puerto y los siguientes objetivos específicos: (a) Diagnosticar la calidad de gestión documental en la administración pública de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto.(b) Determinar las características de la estrategia cero papel para optimizar el proceso de gestión documental en la Municipalidad Distrital de Eten Puerto. (c) Identificar los beneficios de la estrategia cero papel para optimizar el proceso de gestión documental en la Municipalidad Distrital de Eten Puerto.

La indagación realizada tuvo como intención el logro de los objetivos establecidos, planteando como posible solución la siguiente hipótesis general: Con

la implementación de la estrategia cero papel se optimiza el proceso de gestión documental en la Municipalidad Distrital de Eten Puerto. Teniendo como hipótesis específicas: a) La calidad de gestión documental que existe en administración pública de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto es deficiente. b) La estrategia cero papel genera múltiples beneficios dentro del proceso de gestión documental en la Municipalidad Distrital de Eten Puerto. c) La estrategia cero papel optimiza el proceso de gestión documental en la Municipalidad Distrital de Eten Puerto de manera eficiente.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro de la presente investigación se ha explorado diferentes bases de datos y en cuanto a los antecedentes internacionales, se han establecido los siguientes:

Cerdá (2017), en su investigación doctoral en Murcia, tuvo por objetivo modernizar el sistema de justicia como pilar fundamental, así como los mecanismos y equipos indispensables para poder implementar dicho sistema. El tipo de investigación es básica con una metodología teórico-práctica, haciendo uso de recursos dogmáticos como empíricos para el alcance de objetivos. Concluyendo que los nuevos métodos de recojo de información y de comunicación se van adaptando de manera progresiva en la vida del ciudadano, logrando alcanzar las disposiciones establecidas en la Constitución Española.

Cabrera et al., (2016) en su tesis en Pitalito, busco diagnosticar la situación actual de la estrategia cero papel, así como medir el impacto económico y ambiental de este con la finalidad de estructurar un programa de optimización en la calidad administrativa. Se empleo un enfoque mixto cualitativo - cuantitativo, como instrumento de investigación se utilizó la encuesta ,aplicada a 123 funcionarios. El resultado demostró que el 60% de trabajadores considera que la aplicación de un sistema electrónico documental contribuirá positivamente en la calidad de gestión administrativa, así mismo tendrá un impacto económico y ambiental ya que permitirá reducir los costos en compra de papel ,generando responsabilidad ambiental por parte de los trabajadores.

Sierra (2019) en su artículo científico en Granada, tuvo como objetivo analizar los beneficios de su implementación. La metodología es de tipo analítico-argumentativo. Se obtuvo como resultado que la implementación de dicha política recortará los gastos en el presupuesto de los gobiernos territoriales, lo que beneficiará al objetivo de la administración pública, alcanzando optimizar los recursos públicos, siendo estos utilizados como inversión para mejorar la calidad de gestión de dichas entidades.

Rodríguez (2016) en su artículo científico en Bucaramanga. Es de diseño no experimental y se empleo la guía de análisis documental como instrumento metodológico. Como resultado se obtuvo que es necesario implementar una

estrategia que permita el uso de sistemas documentales electrónicos, pues beneficiará a la reducción de gasto en compra materiales, así mismo mejorará la productividad del servidor logrando un trabajo más eficiente, dejando atrás las actividades de impresión de documentos físicos, entre otros trámites que resultaban ser engorrosos para el usuario como servidor.

Sánchez (2014) en su artículo científico en Caracas. De tipología descriptiva, con una metodología de diseño no experimental. Se utilizó como técnica metodológica al análisis documental. Como resultado se obtuvo la propuesta de estrategias de implementación de sistemas digitales, no obstante, la gestión documental electrónica se concibe como un medio de información rápida y de calidad, en donde se pueda acceder a información o conocer el estado en el que se encuentran los trámites requeridos; así como hacer un uso adecuado del papel y los recursos que brinda el Estado.

Cugat (2018) en su artículo científico en Barcelona, tuvo como objetivo lograr un mejor acceso al expediente administrativo. Es por ello que establecen determinadas características dentro de los procesos administrativos, empezando con la revisión de los expedientes obras y licitaciones, los cuales conducen al cierre del contrato de obras y servicios del personal.

Gómez & Almora (2019) en su artículo científico en La Habana, tuvo por objetivo proponer un sistema electrónico que recolecte todos los expedientes judiciales, planteando los parámetros y conceptualizaciones para su estructuración, para lograr una gestión administrativa ágil y de calidad, permitiendo el equilibrio de recursos y esfuerzo de los colaboradores. Ello frente a la realidad del modelo judicial cubano, el cual se aleja de un organismo informatizado, con la finalidad de brindar una adecuada atención y premura en los trámites, teniendo como resultado un sistema judicial rápido, transparente y veraz.

Carbajal et al., (2014) en su artículo científico en San José. Se utilizó como instrumento metodológico el cuestionario online aplicado a 173 graduados, se obtuvo como resultado que pese a las ventajas que ofrece la tecnología a los consultorios odontológicos, varios profesionales afirman no sentir confianza en dichos sistemas, puesto que suponen que demanda una gran inversión monetaria y tiempo, en comparación a los sistemas tradicionales como los expedientes físicos.

Del mismo modo se presentan los siguientes antecedentes a nivel nacional, los cuales son aún escasos debido a la novedad del tema de investigación:

Oyola (2021), en su investigación en Lambayeque, se desarrolló con el objetivo de establecer en que medida la propuesta expediente administrativo electrónico incide en la calidad de la administración pública del gobierno regional de Lambayeque. El tipo de investigación cuantitativa, por su profundidad descriptiva no experimental. Se hizo uso como herramienta metodológica el cuestionario de encuesta online , aplicada a 46 colaboradores. El objetivo de la investigación fue .Dicho estudio tuvo como resultado el grado de calidad que tiene la administración pública del gobierno regional, en donde el 56,7% lo considera regular y el 43,3% bueno ,respecto al gobierno electronico; de acuerdo al concepto de sistemas de informacion el 66,7% lo califica como bueno, el 33,3% regular y desde la perspectiva de integridad señala un 53,3% con grado bajo y un 46,7% afirma que es regular. Es así que conforme se logre una implementación progresiva del proyecto, se conseguirá que los procesos se lleven con plena transparencia, así los ciudadanos obtendrán una mejor calidad de acceso a la información pública, dejando atrás los trámites burocráticos y quejas tradicionales.

Vilca (2020) en su trabajo de investigación en Tarapoto, tuvo la finalidad de establecer el vinculo entre la variable estrategia cero papel y la productividad laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de San Martín,2019. Invetigación fue básica, de diseño no experimental, por su profundidad es descriptivo correlacional y transversal, se aplicó como instrumento el cuestionario, aplicada a una muestra de 69 trabajadores. El resultado de dicho estudio determinó que un 52% considera que la estrategia cero papel no demuestra una disminución considerable de costos en la preservacion de documentos

Ávila & Pacheco (2015), en su tesis en Lima, tuvo como finalidad establecer las ventajas de la ejecución de la estrategia cero papel para mejorar la eficacia del trámite documentario, sin exponer la confidencialidad de los documentos y minimizando tiempo y gastos. Posee un diseño metodológico no experimental, transversal y retrospectivo. La recolección de información es de carácter documental. El resultado de la investigación manifestó que a través de la innovación de la estrategia cero papel se conseguiría perfeccionar el sistema de gestión documentaria de la Defensoría del Pueblo, logrando que los trámites documentarios

sean más rápidos y sencillos, trayendo consigo una mejora de los procesos y servicios, con seguridad y ahorro en los gastos materiales utilizados tradicionalmente.

Cárdenas (2016) en su investigación en Trujillo, tuvo como propósito minimizar el tiempo y costo en el trámite de los documentos de la Universidad San Pedro, mediante la implementación de un sistema documental electrónico. La metodología correspondió a un diseño pre-experimental de tipo descriptivo-explicativo, aplicandose la encuesta como instrumento de investigación. Como resultado se obtuvo que el 98,7% de servidores de esta área considera que el sistema es óptimo y el 8,3% regular, concluyendo que el sistema de gestión documental digital es eficaz a fin de recortar el costo y tiempo en la recepción, elaboración y reparto de documentos físicos.

Vélez (2020) en su investigación en Lima, el objetivo fue establecer la influencia de los documentos electrónicos dentro de la administración pública del Ministerio Público, 2019. La investigación tiene una tipología básica; de diseño no experimental, transversal y descriptivo. Se aplicó como instrumento metodológico el cuestionario de encuesta. Se obtuvo que la eficiencia del área de trámite documentario depende en un 29.4% del sistema documental electrónico del Ministerio Público.

Beltran (2020) en su tesis en Lima, busco establecer la relacion existente entre la estrategia cero papel y la gestión de contabilidad del Ministerio de la Producción, 2020. En cuanto al método fue hipotético - deductivo, aplicandose la encuesta como técnica de recolección de datos y como instrumento el cuestionario, con una muestra de 70 trabajadores. Deduciendo que la ejecución de la estrategia cero papel influye de manera positiva dentro de la gestión de contabilidad del Ministerio de la Producción, sin embargo no es indispensable para que este funcione de manera ideal.

Jurado (2017) en su investigación realizada en Ica, el objetivo de la investigación fue establecer en que magnitud el sistema de gestión documental digital, incide en el desarrollo de la gestión de trámite documental de una institución financiera. Se empleó una metodología de tipo documental bibliográfica, como instrumento de investigación se utilizó la guía de entrevista y guía de observación. Como consecuencia se obtuvo un resultado favorable en cuanto a la reducción de

tiempos de recepción, envío y distribución de documentos en un 89.71% , así mismo los errores dentro de la atención se redujeron en un 11.76%.

Patrón & Díaz (2020) en su artículo en Lima, expone que en nuestro país, durante el proceso para llegar a ser considerado gobierno Electrónico, se ha hecho necesaria la adopción de las TICs (Tecnologías de la Información y la Comunicación) con el objeto que la ciudadanía pueda tener una mejor relación con la entidades públicas mediante los medios electrónicos, ya sea para presentar solicitudes, reclamos, ejecución de pagos, requerimientos de información pública y otros documentos que se solicite. Esto con la finalidad de seguir el curso del trámite correspondiente y así evitar la presentación constante de documentos que ya han sido registrados anteriormente.

A continuación, se presentan las teorías vinculadas a la variable: estrategia cero papel.

La estrategia cero papel resulta ser el medio fundamental para la protección ambiental. Es por ello que las entidades tanto público como privadas, necesitan implementar sistemas electrónicos en sus gestiones administrativas, ya que dicha forma se evitará la impresión y manejo de documentos físicos, asimismo se podrá evitar el uso de espacios físicos, ya que no será necesario el uso de áreas para almacenar los documentos impresos (Morales, 2014). Por otra parte, la estrategia cero papel fundamentalmente se basa en la disminución del uso del papel, por medio de la implementación de soportes o sistemas electrónicos que reemplazan los documentos físicos (Huanca, 2017).

Se establecen una serie de características de la estrategia cero papel Sánchez (2017): a) Rauda, permitiendo una fácil movilización de los documentos; el trámite es menos burocrático, más económico y eficaz; b) Seguro, no permite que los documentos se extravíen, permitiendo una búsqueda rápida, así como posible recuperación en caso se haya eliminado; c) Tiempo, se puede consultar vía online en trámite del documento presentado las 24 horas del día sin limitación alguna; d) Ordenamiento, la operatividad legal de los documentos electrónicos se hallan dentro de las normas legales que validan dichos procesos; e) Firma digital, en el momento que se presenta un documento ante la institución debe ser firmado de forma digital teniendo la misma validez que hacerlo de manera física (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones De Colombia, 2016).

Como primera dimensión de la estrategia cero papel tenemos a los procedimientos, los cuales evitan el uso del papel o la limitación mínima del mismo, generando con ello los indicadores como: la celeridad en los tiempos de espera de trámites, con el cual lograría presentar los documentos requeridos dentro de los plazos establecidos, ya que se pueden visualizar en cualquier lugar y momento; la reducción del gasto público, ya que no se realizarían grandes compras de papel y el compromiso, relacionada con el deber y empeño de los trabajadores en realizar una adecuada labor.

La segunda dimensión es el sistema de información, siendo el nuevo sistema que permitirá la duración e integridad de los documentos. Contiene tres indicadores: Digitalización de documentos, es la transición de una información impresa a una que pueda ser visualizada de forma digital, siendo la adecuada para ser manipulada a través de medios electrónicos (Martínez, 2018); firma digital, es un elemento muy beneficioso, ya que conlleva al ahorro de tiempo a comparación de estar pidiendo constantemente el llenado de documentos a puño y letra; y la infraestructura, en referencia a todos los mecanismos tecnológicos que participan dentro el proceso de gestión documental, ya sea computadoras o redes de internet. .

La tercera dimensión es la cultura organizacional, siendo la adaptación de los servidores públicos a los cambios que se darán en la metodología de trabajo, lo que vendrán a ser los cambios dentro de los procesos de trámites documentarios, así como su posterior seguimiento, impulsando la cultura organizacional de la estrategia cero papel. Comprende dos indicadores: Conducta, la cual se basa en el comportamiento de los colaboradores dentro de su centro laboral; actitudes, presentándose como un conjunto de acciones particularmente independientes dentro del centro laboral; y hábitos que tienen que adaptar los trabajadores para usar un sistema de gestión documental, dejando en el pasado los trámites físicos y burocráticos.

Por consiguiente Morales (2021) sostuvo que comúnmente las actividades ejecutadas por la administración pública son inscritas en archivos como: actas, órdenes administrativas, expedientes, legajos, libros, oficios y otros documentos. Este tipo de herramientas tienen como sostén el papel, desde el inicio de las operaciones en los procesos documentarios se han solicitado copias adicionales que en ocasiones han resultado innecesarias para los trámites. Cabe mencionar

que para la realización de la gestión documentaria es frecuente la impresión de dos y hasta tres borradores como requisito para su escrutinio, donde dado el caso solo se utiliza un reverso de la hoja, considerándose por lo cual una gran demanda de papel que no es utilizado de forma eficiente, no aprovechándose las herramientas electrónicas como el correo electrónico, la intranet, repositorios, plataformas digitales, que se propician como alternativas para minimizar la utilización del papel (Castilla, 2016).

Por consiguiente La Escuela Superior de Administración Pública - ESAP, (2015) puntualizó que cada periodo las empresas, entidades públicas y otros organismos ocasionan 300 millones de toneladas de papel que perjudican al planeta, teniendo como primeras fuentes de utilización de papel oficinas y escuelas, considerándose una cifra impresionante, ya que el avance que proporciona la tecnología y las plataformas de gestión documental benefician la reducción de papel.

El impacto que ha producido la inserción de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el mundo como proceso de globalización a permitido flexibilizar y facilitar el trabajo de distintas organizaciones, siendo el internet el medio facilitador del desarrollo de las TIC, por medio de este mecanismo se ha logrado implementar plataformas de atención al usuario facilitando la reducción de tiempo y trámites, posibilitando la implementación de nuevos espacios (Flores & Hernández, 2020).

A continuación, las teorías vinculadas a la variable gestión documental:

La gestión documental es el área que tiene a cargo la gestión y control responsable de los documentos que ingresan a una institución, incluyendo su recepción, integridad, mantenimiento, uso o eliminación de estos; involucrando también los procedimientos de almacenamiento de información respecto a contratos, trámites, transacciones u otras actividades institucionales (ISO 15489-2, 2008). Por otra parte Jurado (2017) la define como un compendio de normatividades que reglamentan la utilización de documentos de diferente clasificación dentro de una institución, permitiendo con ello la recuperación como hallazgo rápido de estos, además se podrá establecer el tiempo de almacenamiento o eliminación de documentos en caso ya no se requieran o asegurar la recuperación y conservación de documentos realmente importantes.

Crespo (2019) refirió que la aplicación de las tecnologías de la información y comunicación son necesarias para promover e impulsar una correcta gestión, sobre todo en la función documental, su implementación dará lugar a una gestión electrónica de archivos que resultara ventajosa para la entidad; mientras la documentación física se sostiene de papel, la documentación electrónica reposa en una base de datos, pudiendo albergar información de diversos periodos por un largo periodo de tiempo.

Los documentos digitales poseen ciertos beneficios, empezando porque facilitan una lectura sencilla ya que son de carácter lineal, pudiéndose realizar cualquier tipo de modificación (Machado & Florez, 2015). Así mismo facilitan la accesibilidad y confiables, avalados mediante disposiciones legales, administrativos y judiciales; siendo de gran relevancia dentro de una institución, es por ello que es necesario que se encuentren organizados en clasificaciones y tiempos, que les permitan conservarse de manera íntegra y segura (Montoya & De Carvalho, 2018).

Como primera dimensión de la gestión documental encontramos a la actividad operativa, ya que permitirá los envíos, recepción y almacenamiento de datos de la forma más rápida posible, con la finalidad de tenerlos en un orden temporal y clasificación, permitiendo su fácil identificación. Comprende cinco indicadores: Accesibilidad, se tendrá un sencillo acceso a los documentos mediante las plataformas digitales las 24 horas del día; orden, la clasificación documental se puede medir por el orden de los documentos (fecha de ingreso, fecha de recepción); y almacenamiento, el cual se puede medir mediante los documentos que están por atender y documentos para conocimiento.

La segunda dimensión es la productividad laboral, la cual se fundamenta en la reducción de gastos y tiempo en el proceso del logro de objetivos, con la finalidad de darle mayores beneficios económicos y productivos a la institución (Robbins & Judge, 2013) contiene tres indicadores: Eficiencia, ya que los servidores y colaboradores públicos tendrían menos estrés laboral, ya que no perderían tanto tiempo en la gestión de documentos, centrándose únicamente en una eficiente productividad laboral; eficacia, caracterizándose por la entrega puntual de documentos y un adecuado conocimiento del sistema que maneja; y satisfacción del servicio, mediante un sistema de trato amigable entre el usuario y el servidor .

La tercera dimensión es Gobierno Electrónico, comprende la renovación del Estado, mediante el uso de herramientas tecnológicas que agilicen los procedimientos, incentivando la competitividad del país y relacionar al Estado con la ciudadanía. De la misma manera, se le suma el trabajo para promocionar una sociedad informada y con conocimiento.

Comprende tres indicadores: El uso de las TICs, donde se permitirá el almacenamiento, difusión, intercambio y acceso abierto a la información requerida al usuario las 24 horas del día, mediante las diferentes plataformas virtuales que haya incorporado cada institución en donde se hace pública la data e información más importante; interoperabilidad, en referencia a la relación que debe existir entre las diversas áreas en una entidad pública mediante un sistema digital y transparencia en los documentos o información que soliciten los usuarios del servicio.

La Presidencia del Consejo de Ministros (2014), por medio de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática respaldada por la RENIEC y otros organismos del Sistema Nacional de Informática, tomaron la decisión de promocionar la estrategia cero papel, así como el uso de certificados electrónicos, firma digital; siendo necesario impulsar la aplicación de los sistemas de trámite documental electrónico.

La Presidencia del Consejo de Ministros (2017), mediante la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico y el RENIEC, trabajan de forma articulada con el fin de alcanzar el avance del diseño de la aplicación de los Sistemas de Trámite Documentario en donde se empleará la firma digital y posteriormente se generará su implementación en las instituciones públicas correspondientes.

Así mismo Pérez & Rodríguez (2021) afirmaron que la implementación del gobierno digital en diversas naciones e instituciones han resultado ventajosas y esenciales, evaluándose con índices positivos de eficiencia y eficacia en la gestión documental; permitiendo brindar a los usuarios servicios de calidad con procedimientos digitales a través de plataformas que garantizan la efectividad y el proceso documental corto plazo y para lo cual es necesario la incorporación a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

Uyana (2019) afirma que el sistema de digitalización de documentos es el cambio que se da de los documentos físicos a un modelo digital, definiéndola como “paperless office”.

La Guía para la digitalización de documentos (2019) lo define como el proceso de transición de cambio de diseños físicos de documentos a modelos digitales de los mismos.

Espíndola & Urra (2014) definen a la digitalización de documentos en su artículo científico como un proceso tecnológico en donde se produce un cambio de una imagen en papel físico a una imagen digital, mediante la aplicación del escaneo o fotografías.

Las diferentes definiciones de los autores nos demuestran que, la digitalización de documentos es dejar de lado los documentos físicos de los cuales se hace uso tradicionalmente en los gobiernos locales, sustituyéndolos por documentos digitales, lo que permitirá un ahorro en tiempo y espacio, teniendo una adecuada organización documental y almacenándola en diferentes dispositivos electrónicos.

Recogiendo todas las concepciones ya expuestas, tenemos que la estrategia cero papel en la gestión documental es un mecanismo donde se almacena, administra y recortan grandes cantidades de documentos cambiándolos por archivos digitales de forma simple, eficiente y en pro de la institución.

El Perú da pie al proceso de modernización del Estado mediante la Ley N°27658 el 30 de enero del 2002, promulgando la denominada Ley de Modernización de la Gestión del Estado, debido a que no se aparta de la línea novedosa de la simplificación administrativa, es por ello que a través de la Resolución Ministerial N° 048-2013-PCM, en donde se suscribe el PNSA (Plan Nacional de Simplificación Administrativa) en el cual se estableció como objetivo principal optimizar la calidad, validez, capacidad y transparencia de los procesos y servicios que los usuarios realizan ante la administración pública de una entidad del Estado (Secretaría de Gestión Pública, 2018).

El Estado peruano tiene como ente rector del proceso de innovación del Estado a la Secretaría de Gestión Pública, organismo anexo a la Presidencia del Consejo de Ministros del Poder Ejecutivo, la cual promueve y favorece en el cumplimiento de las reformas del proceso, siendo la SEGDI (Secretaría de

Gobierno Digital) la que se encarga de fiscalizar el estímulo a la aplicación de sistemas informáticos para el uso de documentos digitales a través de las firmas electrónicas, denominado “Estrategia Cero Papel”, es así que desde el año 2014, impulsa a la instituciones del Estado la aplicación de sistemas de tramite documentario electrónico y firma digital (Secretaria de Gobierno Digital-SegDI, 2018), es así que se orienta al tercer pilar de la Política de Modernización de la Gestión Publica en el Perú, aprobado por el decreto supremo N°004-2013-PCM el 08 de enero del 2013, en el cual se establece que todas las instituciones públicas deberán adoptar, de forma progresiva, la gestión por procesos, así mismo deberá continuar aplicando las estrategias necesarias que permitan la simplificación administrativa, teniendo una adecuada organización para llevar a un nivel óptimo los procesos y así lograr los resultados esperados.

Hasta la actualidad, existen 22 instituciones del Estado Peruano han implementado sistemas de tramite documentario electrónico, siendo aplicado en algunos de los casos por ellas mismas, mientras que en otras las implementaron mediante convenios con otras organizaciones, habiendo también incorporado el uso de la firma digital en estos, la gran parte de las instituciones lo han incorporado hace ya dos años , contribuyendo de manera significa con la estrategia cero papel, trayendo consigo un cambio de actitudes en los servidores como usuarios, obteniendo una serie de beneficios como la modernización del Estado, simplificación administrativa, disminución de costos con relación a la compra de papel, tinta de impresoras o fotocopiadoras , eliminado el uso espacios físicos para el almacenamiento de archivos y sobre todo contribuyendo al cuidado ambiental (Calderón, 2021).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

Tipo de investigación: Se aplicó un tipo de investigación aplicada, puesto que proporciona solución a problemas de forma práctica (Hernández et al., 2014). Así mismo este tipo de investigación científica conduce al cambio material de la sociedad a nivel mundial (Concytec, 2018).

Diseño de la investigación: Se empleó el diseño no experimental debido que no se modificó contextos reales, tampoco resultados que partan de las variables, porque ya sucedieron; el corte de la investigación es transversal, ya que se desarrolló en un momento establecido; descriptiva, buscando puntualizar las peculiaridades significativas de individuos, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sujeto a análisis (Hernández et al., 2014); y es correlacional, por que buscó el nivel de adecuación entre las variables sometidas a estudio (Cabrera et al., 2006)

3.2 Variables y Operacionalización

Variable independiente VI: Estrategia Cero Papel

Definición conceptual de la estrategia cero papel V¹:

La estrategia cero papel guarda correspondencia con la reducción del uso del papel, por medio de la implementación de soportes o sistemas electrónicos se procedera a reemplazan los documentos físicos por documentacion digital. Además, se convierte en un mecanismo que contribuye a la mejora de la administración pública como la simplificación administrativa, viendose reflejada en el diseño, gestión y almacenamiento de documentos archivados en sistemas digitales, todo ello se obtiene siempre que se haga un uso adecuado de las TICS (Huanca, 2017).

Definición operacional de la estrategia cero papel V¹:

Se evaluó la reducción progresiva del uso del papel en la gestión documental, mediante el reemplazo de mecanismos electrónicos, la cual fue medida mediante la escala de Likert, teniendo en consideración las dimensiones con sus respectivos indicadores, aplicadas en un cuestionario a 46 funcionarios públicos.

Indicadores:

Tabla 1

Indicadores de la variable cero papel

DIMENSIONES	INDICADORES
	Celeridad
Procedimientos	Reducción del gasto público
	Compromiso
Sistema de información	Digitalización de documentos
	Firma digital
	Infraestructura
Cultura organizacional	Conductas
	Actitudes
	Hábitos

Escala de medición: Se utilizó la escala tipo Likert.

Variable dependiente VD: Gestión Documental

Definición conceptual de la gestión documental

La gestión documental es el área que tiene a cargo la gestión y control responsable de los documentos que ingresan a una institución, incluyendo su recepción, integridad, mantenimiento, uso o eliminación de estos; involucrando también los procedimientos de almacenamiento de información respecto a contratos, trámites, transacciones u otras actividades institucionales (ISO 15489-2, 2008).

Por otra parte, (Jurado, 2017) la define como una agrupación de normas que regularizan el empleo de documentos de diferente clasificación dentro de una institución, permitiendo con ello la recuperación como hallazgo rápido de estos, además se podrá establecer el tiempo de almacenamiento o eliminación de documentos en caso ya no se requieran o asegurar la recuperación y conservación de documentos realmente importantes.

Definición operacional de la gestión documental

Se evaluó la calidad de la gestión documental, de acuerdo a sus dimensiones; cuyos indicadores estuvieron compuestos por 12 ítems, los cuales se encuentran establecidos en un cuestionario aplicado a los colaboradores en sus tres dimensiones: Actividad operativa, Productividad laboral y Gobierno Electrónico.

Indicadores:

Tabla 2

Indicadores de la variable gestión documental

DIMENSIONES	INDICADORES
	Accesibilidad
Actividad operativa	Orden
	Almacenamiento
Productividad laboral	Eficiencia
	Eficacia
	Satisfacción del servicio
Gobierno Electrónico.	Uso de las TICs
	Interoperabilidad
	Transparencia

Escala de medición: Se utilizó la escala tipo Likert.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población: Estuvo constituida por 51 funcionarios y servidores de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto, datos obtenidos a septiembre del 2021.

La muestra se logró establecer mediante la aplicación de la fórmula de muestreo probabilístico.

n: Muestra

N: Total de la población

Z: 1.96 (95%)

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot P \cdot Q}{(N-1) \cdot E^2 + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

P: Probabilidad de éxito (0.8)

Q: Probabilidad de fracaso (0.2)

E: Margen de error (5%)

La muestra estuvo conformada por 46 servidores públicos.

Se empleó el muestreo probabilístico aleatorio simple, de dicha forma se determinó la muestra mediante fórmulas estadísticas.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas: Se aplicó la encuesta online o encuesta electrónica, la cual se realizó en Internet a partir de las respuestas emitidas por la muestra aplicada en un determinado sitio web (Leal, 2018).

Instrumento: Para la recolección de datos fue necesario el uso de dos cuestionarios, de acuerdo a cada variable. En el primer caso será en base a la Estrategia Cero Papel, el cual se divide en tres dimensiones, conteniendo 11 ítems: La primera dimensión Procedimientos que tuvo 3 ítems, la segunda dimensión Sistemas de información que contó con 4 ítems y la tercera dimensión Cultura organizacional que tuvo 4 ítems. La escala de valoración fue: 1 (Totalmente en desacuerdo), 2 (En desacuerdo), 3 (Indeciso), 4 (De acuerdo) y 5 (Totalmente de acuerdo).

El segundo cuestionario estuvo diseñado de acuerdo a la variable gestión documental, la cual se divide en tres dimensiones, conteniendo 16 ítems: La primera dimensión actividad operativa que tuvo 8 ítems, la segunda dimensión Productividad laboral que contó con 3 ítems y la dimensión Gobierno electrónico que presentará 5 ítems. La escala de valoración fue: 1 (Totalmente en desacuerdo), 2 (En desacuerdo), 3 (Indeciso), 4 (De acuerdo) y 5 (Totalmente de acuerdo).

3.5 Procedimientos

Para efectuar la investigación se procedió a solicitar mediante la oficina de mesa de partes de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto una carta de autorización para poder desarrollar la investigación. Finalmente se aplicó un cuestionario de encuesta online teniendo en cuenta el contexto de emergencia sanitaria por la COVID19 (Decreto Legislativo N°1505, 2020) a una muestra de 46 funcionarios y servidores que se encuentran laborando de la mencionada institución.

Asimismo, se elaboró el marco teórico con la información correspondiente a cada variable, dimensiones e indicadores y es en relación a ello que se elaboró el instrumento, el cual fue aplicado a una muestra de 46 colaboradores, dichos resultados fueron procesados y analizados mediante gráficos y tablas, haciéndose uso del software Microsoft Excel para alcanzar el objetivo general de la investigación, dichos resultados fueron contrastados con los antecedentes,

finalmente se formularon las conclusiones y recomendaciones acorde a los resultados de la investigación.

3.6 Método de análisis de datos

Se dispuso la aplicación del método descriptivo, donde se manifestó el contexto real, tabulándose los datos provenientes de los cuestionarios, a través del programa Microsoft Excel, organizando los resultados en figuras y tablas, para que de dicha forma sea más sencillo interpretar la información (Fernández et al., 2002).

Para contrastar la hipótesis se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, (Mondragón, 2014) afirma que se trata de una medida de relación lineal no paramétrica que contrasta rangos, siendo útil cuando se encuentra una cantidad pequeña de pares de individuos para integrar, así se pudo definir los parámetros de distribución y encontrar la correspondencia existente entre las variables de estudio.

3.7 Aspectos éticos

La investigación se desarrolló de forma ética y profesional. Se tuvieron en cuenta diversas fuentes bibliográficas, citándose a diferentes autores con plena responsabilidad acorde a las normas APA, en la cual toda la información referida no fue manipulada en beneficio personal omitiendo los esfuerzos de investigaciones ya realizadas. Todos los datos recabados en la aplicación de la encuesta fueron tratados con plena confiabilidad y seguridad, manteniendo la integridad y anonimato de los individuos informantes. Se requirió la autorización y participación voluntaria de cada uno de los informantes para el adecuado uso de la información proporcionada, donde se obtuvo así un consentimiento informado.

IV. RESULTADOS

Los resultados encontrados con el instrumento aplicado a la muestra de la investigación, en torno al objetivo específico diagnosticar la calidad de gestión documental en la administración pública de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto, se presentan en las tablas y figuras siguientes:

Tabla 3

Documentación ordenada según prioridad de atención

ITEM 4	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2%
En desacuerdo	2	4%
Indeciso	6	13%
De acuerdo	23	50%
Totalmente de acuerdo	14	31%
Total	46	100%

De acuerdo con la tabla 3 el 50% del personal de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto manifestaron estar de acuerdo con que la documentación manejada se encuentra ordenada según prioridad, seguidamente el 30% está totalmente de acuerdo, el 13% está indeciso con su respuesta, el 4% menciona que está en desacuerdo y el 2% totalmente en desacuerdo con que se lleve un orden de la documentación según prioridad, llegando a la conclusión que es necesario implementar estrategias de mejora que permitan optimizar la gestión documental y así atender la documentación de forma ordenada y eficaz.

Tabla 4

Clasificación documentaria según el tipo de documento

ITEM 5	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	4%
En desacuerdo	1	2%
Indeciso	3	7%
De acuerdo	21	46%

Totalmente de acuerdo	19	41%
Total	46	100%

De acuerdo con la tabla 4 se muestra que el 41% del trabajadores indicaron estar totalmente de acuerdo con la importancia de clasificar los documentos, el 46% de los trabajadores respondieron estar de acuerdo, el 7% indicaron estar indecisos, 2% totalmente en desacuerdo y 4% en desacuerdo, llegando a la conclusión que a los mismo trabajadores les es necesario la implementación de un mecanismo de clasificación que les facilite la distribución y atención de la documentación que ingresa a la entidad.

Tabla 5

Almacenamiento de la documentación

ÍTEM 7	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	7%
En desacuerdo	2	4%
Indeciso	3	7%
De acuerdo	25	54%
Totalmente de acuerdo	13	28%
Total	46	100%

De acuerdo con la tabla 5 el 28% del personal de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto manifestaron estar de acuerdo con realizar el almacenamiento de la documentación a través del proceso de archivo, el 54% respondieron estar de acuerdo, el 7% indicó estar indeciso, el 4% en desacuerdo y un 7 % en total desacuerdo, llegando a la conclusión que si es necesario mantener por cierto tiempo la documentación en físico a través del archivo esta técnica resulta tediosa en el momento de realizar una búsqueda en particular por lo que es necesario implementar métodos de almacenamiento de información que faciliten el acceso a la documentación.

Tabla 6

Satisfacción con el cumplimiento de las respuestas de los documentos dentro de los plazos establecidos

ÍTEM 11	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	7%
En desacuerdo	7	15%
Indeciso	5	11%
De acuerdo	20	43%
Totalmente de acuerdo	11	24%
Total	46	100%

De acuerdo con la tabla 6 el 24% del personal de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto respondieron estar totalmente de acuerdo con que los usuarios se encuentran satisfechos con los plazos de respuesta por la documentación ingresada, el 43% indica estar de acuerdo, el 11% manifiesta estar en indeciso, el 15% en desacuerdo, el 7% está totalmente en desacuerdo, llegando a la conclusión que es necesario mejorar la gestión administrativa a nivel general, incluyendo la gestión documental siendo necesario la ejecución de estrategias que faciliten la burocracia y minoren la demanda de tiempo.

Tabla 7

Los sistemas de información utilizados en la institución mejoran la prestación de servicios hacia el ciudadano

ÍTEM 13	Frecuencia	Porcentaje valido
Totalmente en desacuerdo	2	4%
En desacuerdo	2	4%
Indeciso	5	11%
De acuerdo	23	50%
Totalmente de acuerdo	14	30%
Total	46	100%

De acuerdo con la tabla 7 el 30% del personal de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto respondieron estar totalmente de acuerdo con que el sistema actual empleado permite brindar la información necesaria al ciudadano, así mismo un 50% manifestó estar de acuerdo, el 11% se encuentra indeciso, 4% en desacuerdo y el 4 % restante totalmente en desacuerdo, llegando a la conclusión que los trabajadores se encuentran conformes con el sistema utilizado sin embargo es necesario innovar en la aplicación de nuevas tecnologías que faciliten los procesos y brinden información de forma oportuna.

Tabla 8

La comunicación entre todas las áreas de la entidad con los sistemas de información

ÍTEM 15	Frecuencia	Porcentaje valido
Totalmente en desacuerdo	1	2%
En desacuerdo	7	15%
Indeciso	4	9%
De acuerdo	18	39%
Totalmente de acuerdo	16	35%
Total	46	100%

De acuerdo con la tabla 8 el 35% del personal de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto respondieron que estar totalmente de acuerdo con los sistemas de información, puesto que les permiten mantenerse en comunicación con las distintas áreas de la entidad, el 39% está totalmente de acuerdo, el 9% se encuentra indeciso, 15% en desacuerdo y el 2% indicó estar totalmente en desacuerdo, concluyendo que los trabajadores se encuentran conformes con el sistema utilizado para la comunicación entre distintas área sin embargo es necesario la aplicación de nuevas tecnologías que proporcionen agilizar los métodos de comunicación y toma de decisiones de forma oportuna.

Tabla 9*Respuesta a documentación dentro de los plazos establecidos*

ÍTEM 17	Frecuencia	Porcentaje valido
Totalmente en desacuerdo	6	13%
En desacuerdo	8	17%
Indeciso	7	15%
De acuerdo	10	22%
Totalmente de acuerdo	15	33%
Total	46	100%

De acuerdo con la tabla 9 el 33% del personal de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto respondieron estar totalmente de acuerdo con que se da respuesta a la documentación ingresada dentro de los plazos establecidos, 22% indicó estar de acuerdo, 15% manifiesto estar indeciso, 17% en desacuerdo y 13% totalmente en desacuerdo, concluyendo que es necesario implementar mejoras que permitan el cumplimiento oportuno y eficiente de la respuesta documentaria dentro de los plazos establecidos, de este modo se garantizara optimizar la gestión de la entidad.

Tabla 10*Trámites documentarios impresos*

ÍTEM 18	Frecuencia	Porcentaje valido
Totalmente en desacuerdo	6	13%
En desacuerdo	14	30%
Indeciso	8	17%
De acuerdo	7	15%
Totalmente de acuerdo	11	24%
Total	46	100%

De acuerdo con la tabla 10 el 24% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto respondieron totalmente de acuerdo que los tramites documentarios sean de carácter impreso, 15% se encuentra de acuerdo, 17% se encuentra

indeciso, el 30% en desacuerdo y el 13% está en total desacuerdo, llegando a la conclusión que el personal que labora en la entidad no tiene afinidad por el uso de la tecnología como herramienta útil en los procesos administrativos, lo cual debe ser evaluado.

Tabla 11

Credibilidad y a celeridad en trámites de la entidad

ÍTEM 19	Frecuencia	Porcentaje valido
Totalmente en desacuerdo	4	9%
En desacuerdo	6	13%
Indeciso	8	17%
De acuerdo	17	37%
Totalmente de acuerdo	11	24%
Total	46	100%

De acuerdo con la tabla 11 el 24% del personal de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto respondieron estar de totalmente de acuerdo al considerar que la entidad goza de credibilidad ante los ciudadanos según los servicios brindados y a la celeridad en sus trámites, el 37% indicó estar totalmente de acuerdo, el 17% se encuentra indeciso, 13% está en desacuerdo y el 9%totalmente en desacuerdo, en conclusión entidad se viene desarrollando de forma acelerada la respuesta en tramites documentarios permitiéndoles gozar de credibilidad ante la ciudadanía.

Tabla 12

Almacenamiento digital

ÍTEM 21	Frecuencia	Porcentaje valido
Totalmente en desacuerdo	1	2%
En desacuerdo	1	2%
Indeciso	6	13%
De acuerdo	19	41%
Totalmente de acuerdo	19	41%
Total	46	100%

De acuerdo con la tabla 12 el 41% del personal de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto respondieron estar conformes con que el almacenamiento se realice de forma digital en vez de papel, 41% indicó estar de acuerdo estar totalmente de acuerdo, el 13% manifestó estar indeciso, el 2% señaló estar desacuerdo y el 2% restante totalmente en desacuerdo, llegando a la conclusión que el personal está de acuerdo con la implementación de un nuevo mecanismo les permita un almacenamiento de documentación integral.

Tabla 13

Efectividad del uso de la estrategia cero papel

ÍTEM 23	Frecuencia	Porcentaje valido
Totalmente en desacuerdo	2	4%
En desacuerdo	2	4%
indeciso	8	17%
De acuerdo	20	43%
Totalmente de acuerdo	14	30%
Total	46	100%

De acuerdo con la tabla 13 el 30% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto respondieron estar totalmente de acuerdo con la implementación de la estrategia cero papel, 43% se encuentra totalmente de acuerdo, 17% se encuentra indeciso, 4% indican estar totalmente en desacuerdo, el 4% restante en total desacuerdo, concluyendo que los equipos informáticos con los que cuenta la institución posibilitan la aplicación y efectividad del uso de la estrategia cero papel permitiendo facilitan procesos y toma de decisiones.

Los resultados encontrados con el instrumento aplicado a la muestra de la investigación, en torno al objetivo específico 2 determinar las características de la estrategia cero papel para optimizar el proceso de gestión documental en la Municipalidad Distrital de Eten Puerto, se presentan las tablas y figuras siguientes:

Tabla 14*Documentos digitalizados con acceso desde cualquier dispositivo (móvil, pc, tablet)*

ÍTEM 2	Frecuencia	Porcentaje valido
Totalmente en desacuerdo	1	2%
En desacuerdo	2	4%
Indeciso	3	7%
De acuerdo	17	37%
Totalmente de acuerdo	26	50%
Total	46	100%

De acuerdo con la tabla 14 el 50% del personal de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto respondieron estar totalmente de acuerdo con la digitalización de los documentos y poder acceder a ellos desde cualquier dispositivo (móvil, Pc, tablet), mientras que el 37% respondió estar de acuerdo, 7% indeciso, 4% en desacuerdo y 2% en totalmente en desacuerdo, en conclusión al aplicar la estrategia cero papel se facilitará la accesibilidad a la información de forma rápida y acrecentará la optimización de la gestión documental.

Tabla 15*Compartir sus documentos entre distintas áreas*

ÍTEM 3	Frecuencia	Porcentaje valido
Totalmente en desacuerdo	1	2%
En desacuerdo	1	2%
Indeciso	5	11%
De acuerdo	18	39%
Totalmente de acuerdo	21	46%
Total	46	100%

De acuerdo con la tabla 15 el 46% del personal de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto respondieron que están totalmente de acuerdo con la importancia de poder compartir su documentación con otras áreas, el 39% respondió que está de

acuerdo, 11% es indeciso, 2% está en desacuerdo y 2% restante está totalmente en desacuerdo, concluyendo que la implementación de la estrategia cero papel permitirá reducir no solo tiempo sino también gastos como los incurridos en copias, archivadores, papel, etc. lo cual será realizado a través de correos electrónicos y el sistema implementado por la institución para conectar a las distintas áreas.

Tabla 16

Copias de seguridad de la documentación

ÍTEM 6	Frecuencia	Porcentaje valido
Totalmente en desacuerdo	3	7%
En desacuerdo	1	2%
Indeciso	4	9%
De acuerdo	16	35%
Totalmente de acuerdo	22	48%
Total	46	100%

De acuerdo con la tabla 16 el 48% del personal de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto respondieron que consideran importante considerar copias de seguridad de la documentación, el 35% indicó estar de acuerdo, 9% manifestó estar indeciso, 2% totalmente en desacuerdo y 7% totalmente en desacuerdo, llegando a la conclusión que al implementar la estrategia cero papel se deberá considerar un almacenamiento que garantice el almacenamiento óptimo de la información y pueda servir de respaldo en caso ocurra alguna falencia.

Tabla 17

Archivo central

ÍTEM 8	Frecuencia	Porcentaje valido
Totalmente en desacuerdo	1	2%
En desacuerdo	0	0%
Indeciso	2	4%
De acuerdo	19	41%
Totalmente de acuerdo	24	52%
Total	46	100%

De acuerdo con la tabla 17 el 52% del personal de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto respondieron estar totalmente de acuerdo con relación a todas las entidades deben contar con un archivo central organizado que posibilite acceder rápidamente a la información, el 41% se encuentra de acuerdo, 4% indicaron estar indecisos y 2% totalmente en desacuerdo, en conclusión se deberá implementar un archivo central que permita el rápido acceso a la información.

Tabla 18

Plataforma para revisar estado de trámite

ÍTEM 16	Frecuencia	Porcentaje valido
Totalmente en desacuerdo	1	2%
En desacuerdo	1	2%
Indeciso	6	13%
De acuerdo	16	35%
Totalmente de acuerdo	22	48%
Total	46	100%

De acuerdo con la tabla 18 el 48% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto respondieron estar totalmente de acuerdo con la implementación de una plataforma en donde los ciudadanos puedan verificar el estado de su trámite documentario, el 35% indico estar de acuerdo, 13% proporcionó una respuesta indecisa, 2% indico estar en desacuerdo y el 2% totalmente en desacuerdo, en conclusión es una necesidad implementar un portal en donde el ciudadano pueda verificar el estado de su documentación, de esta forma se estaría innovando en la aplicación del gobierno electrónico en este tiempo de distanciamiento social por la Covid-19.

Tabla 19

Trámites documentarios de forma digital

ÍTEM 20	Frecuencia	Porcentaje valido
Totalmente en desacuerdo	3	7%
En desacuerdo	0	0%

Indeciso	3	7%
De acuerdo	20	43%
Totalmente de acuerdo	20	43%
Total	46	100%

De acuerdo con la tabla 19 el 43% del personal de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto respondieron estar totalmente de acuerdo con ofrecer al ciudadano tramites documentarios de forma digital, otro 43% se muestra de acuerdo, 7% está indeciso y el 7% restante está totalmente en desacuerdo, llegando a la conclusión que es posible implementar una plataforma en la que se pueda brindar el servicio de trámites documentarios de forma digital evitando así exhaustivas y cansadas colas, trámites burocráticos y reducción de gastos.

Tabla 20

Firmar documentación sin necesidad de imprimir

ÍTEM 22	Frecuencia	Porcentaje valido
Totalmente en desacuerdo	3	7%
En desacuerdo	2	4%
Indeciso	7	15%
De acuerdo	16	35%
Totalmente de acuerdo	18	39%
Total	46	100%

De acuerdo con la tabla 20 el 39% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto respondieron estar totalmente de acuerdo en poder firmar un documento sin necesidad de imprimirlo, 35% mencionó estar de acuerdo, el 15% se mostró indeciso, el 4% indicó estar totalmente en desacuerdo y el 7% en total desacuerdo, determinando que es accesible facilitar ese mecanismo de firma digital siempre que este se aplique de forma responsable, respetando los niveles jerárquicos.

Los resultados encontrados con el instrumento aplicado a la muestra de la investigación, en torno al objetivo específico 3 identificar los beneficios de la

estrategia cero papel para optimizar el proceso de gestión documental en la Municipalidad Distrital de Eten Puerto, se presentan en las tablas y figuras siguientes:

Tabla 21

Plataforma digital disponible las 24 horas del día para acceso a la información

ÍTEM 1	Frecuencia	Porcentaje valido
Totalmente en desacuerdo	2	4%
En desacuerdo	0	0%
Indeciso	3	7%
De acuerdo	15	33%
Totalmente de acuerdo	26	57%
Total	46	100%

De acuerdo con la tabla 21 se obtuvo que el 57% del personal de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto respondieron que están totalmente de acuerdo con la habilitación de una plataforma digital disponible las 24 horas del día lo cual permitirá el acceso a la información, el 33% mostraron su conformidad, el 7% se encuentran indecisos y el 4% restante está totalmente en desacuerdo, llegando a la conclusión que es necesario la implementación de una plataforma digital que admita la accesibilidad a la información y a la gestión documentaria con el propósito de perfeccionar los servicios que brinda la entidad.

Tabla 22

Mejor organización de su escritorio con documentación digitalizada

ÍTEM 9	Frecuencia	Porcentaje valido
Totalmente en desacuerdo	1	2%
En desacuerdo	0	0%
Indeciso	4	9%
De acuerdo	19	41%
Totalmente de acuerdo	22	48%
Total	46	100%

De acuerdo con la tabla 22 el 48% del personal de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto respondieron estar totalmente de acuerdo que a través de los documentos digitalizados se tendría una mejor organización de su escritorio sin tener demasiado papel sin organización, el 41% respondió que están de acuerdo, el 9% manifestaron estar indecisos, el 2% restante indicación estar totalmente en desacuerdo, llegando a la conclusión que la digitalización de la información permitirá una mejor organización de escritorio y permitirá agilizar trámites documentarios y tomar decisiones oportunas.

Tabla 23

La producción laboral

ÍTEM 10	Frecuencia	Porcentaje valido
Totalmente en desacuerdo	1	2%
En desacuerdo	0	0%
Indeciso	3	7%
De acuerdo	21	46%
Totalmente de acuerdo	21	46%
Total	46	100%

De acuerdo con la tabla 23 el 46% del personal de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto respondieron estar totalmente de acuerdo al opinar que mediante la implementación de nuevas técnicas se logrará aumentar la productividad laboral, el 46% está de acuerdo, el 7% está indeciso y el 2% consideró estar totalmente en desacuerdo, determinando que a través de la aplicación de nuevas estrategias de gestión documental se lograr el aumento de la producción laboral y el logro de objetivos a corto plazo.

Tabla 24

El uso de tecnologías en la entidad

ÍTEM 12	Frecuencia	Porcentaje valido
Totalmente en desacuerdo	1	2%
En desacuerdo	2	4%

Indeciso	2	4%
De acuerdo	20	43%
Totalmente de acuerdo	21	46%
Total	46	100%

De acuerdo con la tabla 24 el 46% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto respondieron estar totalmente de acuerdo que es necesario la implementación de mecanismos tecnológicos en la entidad, el 43% indicaron estar de acuerdo, el 4% se encontró indeciso y en un igual porcentaje en desacuerdo, finalmente el 2% se encontró totalmente en desacuerdo, llegando a la conclusión que es necesaria la implementación de herramientas tecnológicas que faciliten la accesibilidad de la información, permitan la optimización de la gestión y brindar un adecuado servicio al ciudadano.

Tabla 25

Implementación de herramientas tecnológicas para mejorar la administración pública

ÍTEM 14	Frecuencia	Porcentaje valido
Totalmente en desacuerdo	1	2%
En desacuerdo	1	2%
Indeciso	3	7%
De acuerdo	19	41%
Totalmente de acuerdo	22	48%
Total	46	100%

De acuerdo con la tabla 25 el 48% del personal de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto respondieron estar totalmente de acuerdo en que la implementación de herramientas tecnológicas permitirá mejorar la administración pública, el 41% refirió estar de acuerdo, 7% indicó estar indeciso con su respuesta, el 2% totalmente en desacuerdo y en un porcentaje igualitario estar en total desacuerdo, llegando a la conclusión que a través de la implementación de herramientas tecnológicas, aplicación de TICs y el uso de sistemas webs se lograra innovar en los procesos de la administración pública propiciando la mejora de la gestión administrativa.

Tabla 26

La estrategia cero papel contribuye en la disminución de la contaminación ambiental

ÍTEM 24	Frecuencia	Porcentaje valido
Totalmente en desacuerdo	1	2%
En desacuerdo	2	4%
Indeciso	6	13%
De acuerdo	17	37%
totalmente de acuerdo	20	43%
Total	46	100%

De acuerdo con la tabla 26 el 43% del personal de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto respondieron estar totalmente de acuerdo con la afirmación que a través de la ejecución de la estrategia cero papel se podrá disminuir la contaminación ambiental, el 37% estuvo de acuerdo, 13% indicaron estar indecisos, 4% en desacuerdo y el 2% totalmente en desacuerdo, llegando a la conclusión que al aplicar la estrategia cero papel se estaría reduciendo el uso desmesurado de papel contribuyendo así con el medio ambiente.

Tabla 27

La estrategia cero papel y la productividad laboral

ÍTEM 25	Frecuencia	Porcentaje valido
Totalmente en desacuerdo	2	4%
En desacuerdo	2	4%
Indeciso	4	9%
De acuerdo	20	43%
Totalmente de acuerdo	18	39%
Total	46	100%

De acuerdo con la tabla 27 el 39% del personal de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto respondieron estar totalmente de acuerdo con que la ejecución de la

estrategia cero papel propiciara aumentar la productividad laboral, el 43% indicaron estar de acuerdo, 9% indicaron estar indecisos, 4% mencionaron estar en desacuerdo y el mismo porcentaje totalmente en desacuerdo, concluyendo que mediante la aplicación de la estrategia cero papel se logrará aumentar la productividad de forma eficaz y eficiente.

Tabla 28

Capacitaciones sobre los sistemas informáticos en la institución

ÍTEM 26	Frecuencia	Porcentaje valido
Totalmente en desacuerdo	1	2%
En desacuerdo	1	2%
Indeciso	5	11%
De acuerdo	20	43%
Totalmente de acuerdo	19	41%
Total	46	100%

De acuerdo con la tabla 28 el 41% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto respondieron estar de acuerdo con la disponibilidad en participar de capaciones sobre sistemas informáticos, el 43% menciona estar totalmente de acuerdo, el 11% indicaron estar indecisos, el 2% manifestaron estar en desacuerdo y en el mismo porcentaje en total desacuerdo, llegando a la conclusión que es necesario implementar estrategias de capacitación para proporcionar así las herramientas necesarias al personal para una adecuada utilización.

Tabla 29

Cambio de lo manual a lo digital

ÍTEM 27	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2%
En desacuerdo	1	2%
Indeciso	4	9%
De acuerdo	14	30%
Totalmente de acuerdo	26	57%
Total	46	100%

De acuerdo con la tabla 29 el 57% del personal de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto manifestaron estar totalmente de acuerdo en adaptarse al cambio documental de manual a lo digital, asimismo el 30% indico estar de acuerdo, 9% se encontró indecisos, el 2% en desacuerdo y en el mismo porcentaje totalmente en desacuerdo, llegando a la conclusión que es necesaria la mutación de la documentación manual a la digital, así mejorar los estándares de calidad de servicio y los objetivos de la entidad.

La investigación fue realizada con el objetivo general de proponer la estrategia cero papel para optimizar el proceso de gestión documental en la Municipalidad Distrital de Eten Puerto, por lo cual se planteó la siguiente propuesta:

La propuesta se estableció en base a tres aspectos:

- Conformación del equipo de trabajo.
- Implementación de la estrategia cero papel.
- Evaluación de la aplicación de la estrategia cero papel

Conformación del equipo de trabajo

1. Se procederá con la selección de un líder para encabezar el desarrollo de la ejecución de la estrategia cero papel, el cual debe contar con características que le permitan desarrollar una labor idónea en el cargo; se considerara que sea una persona organizada, entusiasta, creativa, con capacidad de coordinación y buen manejo de relaciones interpersonales. Fijado el líder se le deberá hacer de conocimiento que su misión principal es lograr que la estrategia se ejecute y brinde los beneficios establecidos.
2. El líder deberá formar un equipo de trabajo conformado por representantes de las diversas áreas de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto; con la finalidad de acordar como se llevara a cabo la ejecución de la estrategia cero papel y lograr la reducción del consumo de papel en su área laboral. Cabe mencionar que un equipo idóneo permitirá optimizar el proceso por lo cual se deberá considerar lo siguiente:
 - El equipo de trabajo deberá laborar a través de la planificación de actividades, la cuales deberán ser programadas y asignadas con la finalidad de lograr sumar esfuerzo para alcanzar el objetivo.

- Hacer seguimiento y una respectiva evaluación de los avances del proyecto, con la finalidad de corregir e implementar estrategias su beneficio; cabe mencionar la importancia del apoyo del personal que labora en la Municipalidad Distrital de Eten Puerto para la ejecución de pruebas en la implementación del proyecto.
- Pensar en supuestos que podrían originarse, a través de la interrogante ¿Qué pasaría si...? con la finalidad de buscar soluciones a posibles hechos que podrían suscitarse en ejercicio de las labores.
- Se deberá mantener al recurso humano que conforma el equipo de trabajo involucrados en el proyecto; compartir sus inquietudes, escuchar sus ideas y darle a conocer el progreso de la adaptación de la estrategia cero papel en la entidad.

Implementación de la estrategia cero papel.

1. Se procede a recaudar información sobre las áreas que utilizan mayor cantidad de papel, con la finalidad de mejorar la gestión documentaria en la Municipalidad Distrital de Eten Puerto; aplicándose una valoración del flujo de consumo de papel, siendo necesario detallar mediante estadísticas mensuales el nivel del consumo, adquisición, impresión y fotocopiado en la entidad, permitiendo así lograr medir los ahorros en el tiempo.
2. La evaluación puede realizarse a través de una intervención sensorial de los basureros de residuos de papel o caso contrario solicitar los registros de compra de papel y realizar una visita por las áreas que conforman la municipalidad, observando en dónde y cómo se utiliza este material. La consulta podría ser directa con el personal a cargo: ¿Qué tipo de trabajo requiere mayor cantidad de papel?, ¿Qué tipo de papel utilizas para el cumplimiento de tus labores?, ¿Qué consumos excesivos se pueden evitar?, ¿En qué se podría reutilizar o reciclar el papel?; de tal forma los datos recopilados se pueden utilizar para certificar los avances de la estrategia.
3. La Municipalidad Distrital de Eten Puerto deberá emitir una resolución que formalice la aplicación de la estrategia cero papel, respaldado por la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 141-2016-SERVIR-PE, la cual instituye como instrumento de gestión que favorece el desarrollo de capacitaciones y acuerda

que toda entidad pública debe poner en marcha el Plan de desarrollo de personas – PDP, teniendo como intención perfeccionar el ejercicio de los trabajadores y certificar la calidad de los servicios a los usuarios.

4. La implementación será ejecutada con el respaldo de personal especializado en la utilización de tecnologías de la información y comunicación, en conjunto con el líder y equipo de trabajo, los cuales capacitaran al resto del personal y serán los primeros promotores de la utilización de los servicios que ofrece la estrategia cero papel:
 - a. Implementación del uso de firmas digitales: Se procederá a utilizar la firma digital en diversos procedimientos como en la documentación perteneciente al sistema de gestión documentaria, comunicaciones internas, legitimaciones o solicitudes entre diversas áreas e instituciones, además de promover el empleo de firmas digitales en los correos electrónicos con la finalidad de ofrecer un respaldo que garantice seguridad y legitimidad ante infracciones como la suplantación. Además será necesario sensibilizar a los usuarios en el funcionamiento y utilización de los nuevos procedimientos respecto a trámites documentarios en la entidad.
 - b. Implementación de la automatización de la plataforma digital y procedimientos tecnológicos: Se iniciara con la implementación en áreas que desarrollen actividades de bajo riesgo con la finalidad de realizar pruebas reales de su funcionamiento, se considerara inicialmente la implementación de formularios electrónicos, firmas digitales y archivo de documentación.
 - c. Implementación de la digitalización total: Se determinaran procesos y documentación estratégica que se atenderán de forma digital y con disponibilidad en línea para atención al usuario, a su vez se iniciara con el escaneo de documentación con la finalidad de aplicar las mejores políticas y ordenamientos de digitalización.

Evaluación de la aplicación de la estrategia cero papel

1. Después de implementar la estrategia cero papel en la Municipalidad Distrital de Eten Puerto, se procederá a evaluar los resultados, considerando los siguientes puntos:
 - a. Aplicar cuestionario sobre el uso del papel en la entidad
 - b. Evaluar el nivel de las compras de papel

2. Si los resultados obtenidos responden a la reducción de la utilización de papel y a un adecuado cumplimiento de la documentación requerida por el usuario, se podrá concluir con el logro de la optimización de la gestión documental en la Municipalidad Distrital de Eten Puerto.

V. DISCUSIÓN

Los hallazgos más relevantes obtenidos como resultado de la encuesta aplicada con relación a la variable estrategia cero papel y gestión documental, cuyos resultados nos permitieron contrastarlos con las bases teóricas consideradas en la indagación:

En cuanto a los resultados encontrados con el instrumento aplicado a la muestra de la investigación, en torno al objetivo específico diagnosticar la calidad de gestión documental en la administración pública de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto, conforme con la tabla 3 el 50% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto manifestaron estar de acuerdo con que la documentación manejada se encuentra ordenada según prioridad, seguidamente el 30% está totalmente de acuerdo, el 13% está indeciso con su respuesta, el 4% menciona que está en desacuerdo y el 2% totalmente en desacuerdo con que se lleve un orden de la documentación según prioridad, llegando a la conclusión que es necesario implementar estrategias de mejora que permitan optimizar la gestión documental y así atender la documentación de forma ordenada y eficaz; los resultados concuerdan con la teoría sostenida por Sánchez (2017) quien resalto las características de la estrategia cero papel en donde se resalta que su aplicación garantiza el orden y la seguridad evitando que los documentos se extravíen.

De acuerdo con la tabla 4 se muestra que el 41% de trabajadores indicaron estar totalmente de acuerdo con la importancia de clasificar los documentos, el 46% de los trabajadores respondieron estar de acuerdo, el 7% indicaron estar indecisos, 2% totalmente en desacuerdo y 4% en desacuerdo, llegando a la conclusión que a los mismo trabajadores les es necesario la implementación de un mecanismo de clasificación que les facilite la distribución y atención de la documentación que ingresa a la entidad. Con relación a ello Morales (2014) señalo que tanto las entidades públicas como privadas necesitan impletar sistemas electrónicos en sus gestiones administrativas, evitando el manejo de documentos físicos y espacios físicos para su almacenamiento, a su vez Montoya & De Carvalho (2018) sostuvieron que los archivos digitales son de gran relevancia dentro de una institución, es por ello que es necesario que se encuentren organizados en

clasificaciones y tiempos, que les permitan conservarse de manera íntegra y segura.

De acuerdo con la tabla 5 el 28% del personal de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto manifestaron estar de acuerdo con realizar el almacenamiento de la documentación a través del proceso de archivo, el 54% respondieron estar de acuerdo, el 7% indicó estar indeciso, el 4% en desacuerdo y un 7 % en total desacuerdo, llegando a la conclusión que si es necesario mantener por cierto tiempo la documentación en físico a través del archivo esta técnica resulta tediosa en el momento de realizar una búsqueda en particular por lo que es necesario implementar métodos de almacenamiento de información que faciliten el acceso a la documentación. De modo tal Sánchez (2017) refirió que la estrategia cero papel permite una fácil movilización de los documentos, el trámite en menos burocrático, más económico y eficaz, permitiendo una búsqueda rápida.

De acuerdo con la tabla 6 el 24% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto respondieron estar totalmente de acuerdo que los usuarios se encuentran satisfechos con los plazos de respuesta por la documentación ingresada, el 43% indica estar de acuerdo, el 11% manifiesta estar en indeciso, el 15% en desacuerdo y el 7% está totalmente en desacuerdo, llegando a la conclusión que es necesario mejorar la gestión administrativa a nivel general, incluyendo la gestión documental siendo ineludible la ejecución de estrategias como métodos que faciliten la burocracia y minoren la demanda de tiempo. En conformidad con la teoría sostenida por Jurado Huamani (2017) quien señalo que procedimientos de la estrategia cero papel generan indicadores como la celeridad en los tiempos de espera de trámites, con el cual se lograría presentar los documentos requeridos dentro de los plazos establecidos, ya que se podrían visualizar en cualquier lugar y momento.

De acuerdo con la tabla 7 el 30% del personal de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto respondieron estar totalmente de acuerdo con que el sistema actual empleado permite brindar la información necesaria al ciudadano, así mismo un 50% manifestó estar de acuerdo, el 11% se encuentra indeciso, 4% en desacuerdo y el 4 % restante totalmente en desacuerdo, llegando a la conclusión que los trabajadores se encuentran conformes con el sistema utilizado sin embargo es

necesario innovar en la aplicación de nuevas tecnologías que faciliten los procesos y brinden información de forma oportuna, contrastándose con la teoría sostenida por Machado & Florez (2015) quienes refirieron que los documentos digitales poseen ciertos beneficios, empezando porque facilitan una lectura sencilla ya que son de carácter lineal, pudiéndose realizar cualquier tipo de modificación, resaltando su acceso sencillo.

De acuerdo con la tabla 8 el 35% del personal de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto respondieron que estar totalmente de acuerdo con los sistemas de información, puesto que les permiten mantenerse en comunicación con las distintas áreas de la entidad, el 39% está totalmente de acuerdo, el 9% se encuentra indeciso, 15% en desacuerdo y el 2% indicó estar totalmente en desacuerdo, llegando a la conclusión que los trabajadores se encuentran conformes con el sistema utilizado para la comunicación entre distintas área sin embargo es necesario la aplicación de tecnologías que proporcionen calidad en los canales de comunicación y toma de decisiones de forma oportuna, siendo contrastada con la teoría sostenida por Espíndola Rosales & Urra Gonzáles (2014), quienes sostienen que el uso de las TICs permitirá el almacenamiento, difusión, intercambio de información y acceso abierto a la información requerida en donde se hace pública la data e información más importante; interoperabilidad ,en referencia a la relación que debe existir entre las diversas áreas en una entidad pública mediante un sistema digital y transparencia en los documentos o información que soliciten los usuarios del servicio.

De acuerdo con la tabla 9 el 33% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto respondieron estar totalmente de acuerdo con que se da respuesta a la documentación ingresada dentro de los plazos establecidos, 22% indicó estar de acuerdo, 15% manifiesto estar indeciso, 17% en desacuerdo y 13% totalmente en desacuerdo, concluyendo que es necesario implementar mejoras que permitan el cumplimiento oportuno y eficiente de la respuesta documentaria dentro de los plazos establecidos, de este modo se garantizara optimizar la gestión de la entidad. Huanca (2017) indicó en su teroria que la implementacion de la estrategia cero papel proporciona a celeridad en los tiempos de espera de trámites, con el

cual lograría presentar los documentos requeridos dentro de los plazos establecidos, ya que se pueden visualizar en cualquier lugar y momento.

De acuerdo con la tabla 10 el 24% del personal de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto respondieron totalmente de acuerdo con que los tramites documentarios sean de forma impresa, 15% se encuentra de acuerdo, 17% se encuentra indeciso, el 30% en desacuerdo y el 13% está en total desacuerdo, llegando a la conclusión que el personal que labora en la entidad no tiene afinidad por el uso de la tecnología como herramienta útil en los procesos administrativos, lo cual debe ser evaluado. La teoría sostenida por Martínez (2018) refirió que el sistema de información permitirá la duración e integridad de los documentos a través de la digitalización de documentos mediante la transición de una información impresa a una que pueda ser visualizada de forma digital, siendo la adecuada para ser manipulada a través de medios electrónicos.

De acuerdo con la tabla 11 el 24% del personal de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto respondieron estar de totalmente de acuerdo al considerar que la entidad goza de credibilidad ante los ciudadanos según los servicios brindados y a la celeridad en sus trámites, el 37% indicó estar totalmente de acuerdo, el 17% se encuentra indeciso, 13% está en desacuerdo y el 9% totalmente en desacuerdo, en conclusión entidad se viene desarrollando de forma acelerada la respuesta en tramites documentarios permitiéndoles gozar de credibilidad ante la ciudadanía.

De acuerdo con la tabla 12 el 41% del personal de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto respondieron estar conformes con que el almacenamiento se realice de forma digital en vez de papel, 41% indicó estar de acuerdo estar totalmente de acuerdo, el 13% manifestó estar indeciso, el 2% señaló estar desacuerdo y el 2% restante totalmente en desacuerdo, llegando a la conclusión que el personal está de acuerdo con la implementación de un nuevo mecanismo les permita un almacenamiento de documentación integral.

De acuerdo con la tabla 13 el 30% del personal de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto respondieron estar totalmente de acuerdo con la implementación de la estrategia cero papel, 43% se encuentra totalmente de acuerdo, 17% se encuentra indeciso, 4% indican estar totalmente en desacuerdo y el 4% restante en total

desacuerdo, estableciendo que los equipos informáticos con los que cuenta la institución posibilitan la aplicación y efectividad del uso de la estrategia cero papel permitiendo facilitan procesos y toma de decisiones.

Los resultados encontrados con el instrumento aplicado a la muestra de la investigación, en torno al objetivo específico Determinar las características de la estrategia cero papel para optimizar el proceso de gestión documental en la Municipalidad Distrital de Eten Puerto, se presentan en las tablas y figuras siguientes:

De acuerdo con la tabla 14 el 50% del personal de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto respondieron estar totalmente de acuerdo con la digitalización de los documentos y poder acceder a ellos desde cualquier dispositivo (móvil, Pc, tablet), mientras que el 37% respondió estar de acuerdo, 7% indeciso, 4% en desacuerdo y 2% en totalmente en desacuerdo, en conclusión al aplicar la estrategia cero papel permitirá la accesibilidad a la información de manera rápida y acrecentará la optimización de la gestión documental. En conformidad con la teoría sostenida por Montoya & De Carvalho (2018) indicó que la estrategia cero papel permitira mejorar la actividad operativa, facilitando la accesibilidad a los documentos mediante plataformas digitales las 24 horas del día; orden, la clasificación documental se puede medir por el orden de los documentos (fecha de ingreso, fecha de recepción); y almacenamiento, el cual se puede medir mediante los documentos que están por atender y documentos para conocimiento.

De acuerdo con la tabla 15 el 46% del personal de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto respondieron que están totalmente de acuerdo con la importancia de poder compartir su documentación con otras áreas, el 39% respondió que está de acuerdo, 11% es indeciso, 2% está en desacuerdo y 2% restante está totalmente en desacuerdo, determinado que la ejecución de la estrategia cero papel permitirá reducir no solo tiempo sino también gastos como los incurridos en copias, archivadores, papel, etc. lo cual será realizado a través de correos electrónicos y el sistema implementado por la institución para conectar a las distintas áreas.

De acuerdo con la tabla 16 el 48% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto respondieron que consideran importante considerar copias de

seguridad de la documentación, el 35% indicó estar de acuerdo, 9% manifestó estar indeciso, 2% totalmente en desacuerdo y 7% totalmente en desacuerdo, llegando a la conclusión que al implementar la estrategia cero papel se deberá considerar un almacenamiento que garantice el almacenamiento óptimo de la información y pueda servir de respaldo en caso ocurra alguna falencia.

De acuerdo con la tabla 17 el 52% del personal de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto respondieron que están totalmente de acuerdo con relación a todas las entidades deben contar con un archivo central organizado que posibilite acceder rápidamente a la información, el 41% se encuentra de acuerdo, 4% indicaron estar indecisos y 2% totalmente en desacuerdo, en conclusión se deberá implementar un archivo central que admita la accesibilidad de la información.

De acuerdo con la tabla 18 el 48% del personal de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto respondieron estar totalmente de acuerdo con la implementación de una plataforma en donde los ciudadanos puedan verificar el estado de su trámite documentario, el 35% indico estar de acuerdo, 13% proporcionó una respuesta indecisa, 2% indico estar en desacuerdo y el 2% restante totalmente en desacuerdo, en conclusión es una necesidad implementar un portal en donde el ciudadano pueda verificar el estado de su documentación, de esta forma se estaría innovando en la aplicación del gobierno electrónico en este tiempo de distanciamiento social por la Covid-19.

De acuerdo con la tabla 19 el 43% del personal de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto respondieron estar totalmente de acuerdo con ofrecer al ciudadano tramites documentarios de forma digital, otro 43% se muestra de acuerdo, 7% está indeciso y el 7% restante está totalmente en desacuerdo, llegando a la conclusión que es posible implementar una plataforma en la que se pueda brindar el servicio de trámites documentarios de forma digital evitando así exhaustivas y cansadas colas, trámites burocráticos y reducción de gastos.

De acuerdo con la tabla 20 el 39% del personal de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto respondieron estar totalmente de acuerdo en poder firmar un documento sin necesidad de imprimirlo, 35% mencionó estar de acuerdo, el 15% se mostró indeciso, el 4% indicó estar totalmente en desacuerdo, el 7% en total desacuerdo,

concluyendo que es accesible facilitar ese mecanismo de firma digital siempre que este se aplique de forma responsable, respetando los niveles jerárquicos.

Los resultados encontrados con el instrumento aplicado a la muestra de la investigación, entorno al objetivo específico Identificar los beneficios de la estrategia cero papel para optimizar el proceso de gestión documental en la Municipalidad Distrital de Eten Puerto, se presentan en las tablas y figuras siguientes:

De acuerdo con la tabla 21 se obtuvo que el 57% del personal de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto respondieron estar totalmente de acuerdo con la habilitación de una plataforma digital disponible las 24 horas del día lo cual permitirá el acceso a la información, el 33% mostraron su conformidad, el 7% se encuentran indecisos y el 4% restante está totalmente en desacuerdo, llegando a la conclusión que es necesaria la implementación de una plataforma digital que permita la accesibilidad de la información y a la gestión documentaria con el fin de optimizar los servicios que ofrece la entidad, tal como lo manifiesta Sánchez López (2017) el cual resaltó que su aplicación proporcina una fácil movilización de los documentos; el trámite en menos burocrático, más económico y eficaz; es más seguro, no permite que los documentos se extravíen y reducción de tiempo.

De acuerdo con la tabla 22 el 48% del personal de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto respondieron que están totalmente de acuerdo que a través de los documentos digitalizados se tendría una mejor organización de su escritorio sin tener demasiado papel sin organización, el 41% respondió que están de acuerdo, el 9% manifestaron estar indecisos, el 2% restante indicación estar totalmente en desacuerdo, llegando a la conclusión que la digitalización de la información permitirá una mejor organización de escritorio y permitirá agilizar trámites documentarios y tomar decisiones oportunas.

De acuerdo con la tabla 23 el 46% del personal de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto respondieron estar totalmente de acuerdo al opinar que por medio de la implementación de nuevas habilidades aumentaría la productividad laboral, el 46% está de acuerdo, el 7% está indeciso y el 2% consideró estar totalmente en desacuerdo, obteniendo que mediante el estudio de nuevas estrategias de gestión

documental se lograr el aumento de la producción laboral y el logro de objetivos a corto plazo.

De acuerdo con la tabla 24 el 46% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto respondieron estar totalmente de acuerdo que es necesario la implementación de mecanismos tecnológicos en la entidad, el 43% indicaron estar de acuerdo, el 4% se encontró indeciso y en un igual porcentaje en desacuerdo, finalmente el 2% se encontró totalmente en desacuerdo, llegando a la conclusión que es necesaria la implementación de herramientas tecnológicas que faciliten la accesibilidad de la información, permitan la optimización de la gestión y brindar un adecuado servicio al ciudadano.

De acuerdo con la tabla 25 el 48% del personal de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto respondieron estar totalmente de acuerdo en que la implementación de herramientas tecnológicas permitirá mejorar la administración pública, el 41% refirió estar de acuerdo, 7% indicó estar indeciso con su respuesta, el 2% totalmente en desacuerdo y en un mismo porcentaje estar en total desacuerdo, llegando a la conclusión que a través de la implementación de herramientas tecnológicas, aplicación de TICs y el uso de sistemas webs se lograra innovar en los procesos de la administración pública propiciando la mejora de la gestión administrativa.

De acuerdo con la tabla 26 el 43% del personal de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto respondieron estar totalmente de acuerdo con la afirmación que a través de la ejecución de la estrategia cero papel se podrá contribuir con la disminución de la contaminación ambiental, el 37% estuvo de acuerdo, 13% indicaron estar indecisos, 4% en desacuerdo y el 2% totalmente en desacuerdo, llegando a la conclusión que al aplicar la estrategia cero papel se estaría reduciendo el uso desmesurado de papel contribuyendo así con el medio ambiente.

De acuerdo con la tabla 27 el 39% del personal de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto respondieron estar totalmente de acuerdo con que la implementación de la estrategia cero papel propiciara el aumento de la productividad laboral, el 43% indicaron estar de acuerdo, 9% indicaron estar indecisos, 4% mencionaron estar en desacuerdo y el mismo porcentaje totalmente en desacuerdo, llegando a la

conclusión que a través de la aplicación de la estrategia cero papel se lograra aumentar la productividad de forma eficaz y eficiente.

De acuerdo con la tabla 28 el 41% del personal de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto respondieron estar de acuerdo con la disponibilidad en participar de capacitaciones sobre sistemas informáticos, el 43% menciona estar totalmente de acuerdo, el 11% indicaron estar indecisos, el 2% manifestaron estar en desacuerdo y en el mismo porcentaje en total desacuerdo, llegando a la conclusión que es necesario implementar estrategias de capacitación para proporcionar así las herramientas necesarias al personal para una adecuada utilización.

De acuerdo con la tabla 29 el 57% del personal de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto manifestaron estar totalmente de acuerdo en adaptarse al cambio documental de manual a lo digital, asimismo el 30% indico estar de acuerdo, 9% se encontró indecisos, el 2% en desacuerdo y en el mismo porcentaje totalmente en desacuerdo, llegando a la conclusión que es necesaria la mutación de la documentación manual a la digital, así mejorar los estándares de calidad de servicio y los objetivos de la entidad. Los cual se encuentra promovido a través de la Ley Nº 27658, la cual está encargada de fiscalizar el estímulo a la aplicación de sistemas informáticos para el uso de documentos digitales y promueve la modernización de la Gestión Pública, estableciéndose que todas las instituciones públicas deberán adoptar de forma progresiva la gestión por procesos, así mismo deberán continuar aplicando las estrategias necesarias que faciliten la simplificación administrativa, presentando una adecuada organización para alcanzar un nivel óptimo de los procesos y así lograr así los resultados esperados.

El presente estudio tiene como objetivo proponer la estrategia cero papeles para optimizar el proceso de gestión documental en la Municipalidad Distrital de Eten Puerto, considerándose como un mecanismo efectivo que contribuye a la mejora de la administración pública como la simplificación administrativa, viendose reflejada en el diseño, gestión y almacenamiento de documentos archivados en sistemas digitales y a traves del uso adecuado de las TICS permitiendo la optimizacion de la gestion documental (Huanca, 2017).

Finalmente la investigación realizada sobre la Estrategia cero papel para optimizar el proceso de gestión documental en la Municipalidad Distrital de Eten Puerto ha sido relevante permitiendo aportar nuevos conocimientos descubiertos, puesto que ha permitido instaurar la correspondencia entre la gestión documental y la estrategia cero papel, hallando respuestas a las falencias internas y externas que afectan la administración pública de la municipalidad; siendo importante la aplicación de herramientas metodológicas para lograr los objetivos trazados, utilizando un tipo de investigación aplicada ya que da solución a problemas de forma práctica, bajo un diseño no experimental con un corte de investigación transversal, ya que se desarrolló en un momento establecido; descriptiva, porque buscó detallar la participación relevante de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sujeto a análisis (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

VI. CONCLUSIONES

1. El diagnóstico realizado con respecto a la calidad de gestión documental en la Municipalidad Distrital de Eten Puerto, permitió determinar que es necesaria la implementación de la estrategia cero papel para corregir deficiencias e implantar una innovación tecnológica en los procesos administrativos que permitan la efectividad y calidad de la gestión documental.
2. Las características con las que cuenta la estrategia cero papel conllevan a optimizar el proceso de gestión documental en la Municipalidad Distrital de Eten Puerto, permitiendo mejorar la actividad operativa, facilitando la accesibilidad, el orden, almacenamiento y firma digital, necesaria para la innovación de la gestión documental dentro de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto.
3. Se identificaron los beneficios que brinda la estrategia cero papel para optimizar el proceso de gestión documental en la Municipalidad Distrital de Eten Puerto, su aplicación permitirá el acceso a la información y a la gestión documentaria de forma rápida permitiendo cumplir con los plazos establecidos con un servicio eficiente y además propiciara minorizar la burocracia y gastos económicos en los tramites documentarios.
4. La propuesta de la estrategia cero papeles para optimizar el proceso de gestión documental en la Municipalidad Distrital de Eten Puerto es sostenible y puede ser aplicada para contribuir como mecanismo de mejora efectiva en la administración pública mediante la aplicación de las tecnologías de la información y comunicación (TICs) que garantizan la optimización de la gestión documental.

VII. RECOMENDACIONES

Al Gerente de la Municipalidad de Eten Puerto, se le recomienda implementar la infraestructura necesaria en la institución para la ejecución de la estrategia cero papel, ya que cuenta con las características necesarias que conducirán a logro de la optimización de la gestión documental a través de la evolución de las nuevas tecnológicas que la administración pública demanda para cumplir con los objetivos institucionales.

Al Gerente de Recursos humanos de la Municipalidad de Eten Puerto, se le recomienda capacitar y motivar a los trabajadores de la entidad en la implementación y manejo de las nuevas tecnologías, haciéndoles de conocimiento los beneficios que brinda con la finalidad que realicen un uso adecuado de los sistemas digitales por los cuales se les facilitará la operatividad de sus actividades y guíen el ingreso de tramites documentarios vía online, brindando un servicio eficaz y eficiente a los ciudadanos.

Al personal de la Municipalidad de Eten Puerto, se les recomienda participar en las capacitaciones que se puedan aplicar así como del proceso de innovación de la gestión documental a través de la aplicación de la estrategia cero papel, en donde sus aportes y sugerencias serán favorables ya que permitirán identificar posibles debilidades o amenazas, todo ello con la finalidad de optimizar la gestión de la entidad y el logro de sus objetivos.

Se recomienda al alcalde de la Municipalidad de Eten Puerto considerar la aplicación de la propuesta de Estrategia cero papel ya que permitirá optimizar el proceso de gestión documental en la entidad y brindar un servicio de calidad al ciudadano en los plazos establecidos a través de las ventajas que ofrece su implementación.

REFERENCIAS

- Ávila, L., & Pacheco, M. (2015). *Implementación de la estrategia cero papel para la optimización del proceso de la gestión documental en la Defensoría del Pueblo*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4728/%c3%81vila_MLG-Pacheco_CMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Beltran, B. (2020). *La estrategia del cero papel y la gestión de contabilidad del Ministerio de la Producción, periodo 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima.]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47766/Beltran_EB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cabrera, D., Sánchez, M., & Trujillo, A. (2016). *Política de eficiencia administrativa y cero papel como respuesta de responsabilidad social y ambiental en la Alcaldía Municipal de Pitalito Huila*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD, Pitalito]. <https://core.ac.uk/download/pdf/344723901.pdf>
- Cabrera, L., Bethencourt, J., González, M., & Álvarez, P. (2006). *Un estudio transversal retrospectivo sobre prolongación y abandono de estudios universitarios*. Relieve. http://www.uv.es/RELIEVE/v12n1/RELIEVEv12n1_1.htm
- Calderón, A. (2021). Perú Digital. El camino hacia la transformación. *Revista Científica de América Latina*, pp. 24-26. <https://d1.awsstatic.com/institute/Peru%20Digital-El%20camino%20hacia%20la%20transformacion%2020210317.pdf>
- Carbajal, P., Guzmán, V., & Utsman, R. (2014). Uso de expedientes electrónicos y dispositivos tecnológicos en la práctica odontológica entre los graduados universidades costarricenses.[Artículo Científico]. *Revista Científica Odontológica*, Vol.10, núm. 2, pp19-27. <https://www.redalyc.org/pdf/3242/324239187004.pdf>
- Cárdenas, L. (2016). *Sistema de gestión documental digital, para reducir el tiempo y costo en el proceso de distribución de documentos en la Universidad San Pedro*. [Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte, Trujillo]. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10935/C%c3%a1rdenas%20Concha%20Luz%20Sheyla.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrasco, T., & Moreau, R. (2016). *Archivos del Perú*. Lima: Lluvia Editores.
- Castilla, A. (2016). Indicadores de gestión para la evaluación de la política cero papel en las entidades del estado sector de la inclusión social y productiva. *Revista Ciencia Unisalle*. https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1201&context=sistemas_informacion_documentacion

- Cerdá, J. (2017). *El Expediente Judicial Electrónico*. [Tesis de doctorado, Universidad de Murcia, España]. <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/56617/1/Juan%20Ignacio%200Cerd%C3%A1%20Meseguer%20Tesis%20Doctoral.pdf>
- Concytec. (2018). *Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica*. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIS_5b55a9811d9ab27b8e45c193546b0187
- Crespo, F. (2019). La descripción archivística en el marco de la gestión documental por procesos. *Revista Española de Documentación Científica*. <https://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/1054/1732>
- Cugat, A. (2018). El derecho de acceso al expediente administrativo: Consideraciones sobre el acceso y obtención de fotocopias de proyectos de obras desde la perspectiva de la legislación relativa a la propiedad intelectual y legislación medioambiental. *Cuadernos de Derecho Local (QDL)*. http://repositorio.gobiernolocal.es/xmlui/bitstream/handle/10873/1193/qdl27_17_cugat.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Decreto Legislativo N°1505. (2020). *El Peruano*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-establece-medidas-temporales-excepci-decreto-legislativo-n-1505-1866220-6/>
- Dirección nacional de bomberos de Colombia. (2015). *Plan de eficiencia administrativa y cero papel*. Bogotá. https://dnbc.gov.co/sites/default/files/2019-12/plan_cero_papel_v2.pdf
- ESAP. (2015). Política Cero Papel. *Revista Tiempo de Opinión*, pp. 45-63. <file:///C:/Users/D/Downloads/3-Programa-de-Cero-Papel-PCP.pdf>
- Espíndola, J., & Urra, P. (2014). El proceso de digitalización para la construcción de las bibliotecas digitales cubanas. *Estudio de casos. Bibliotecas anales de investigación*, vol. 10, pp. 27-30. <https://biblat.unam.mx/es/revista/bibliotecas-anales-de-investigacion/articulo/el-proceso-de-digitalizacion-para-la-construccion-de-las-bibliotecas-digitales-cubanas-estudio-de-casos>
- FAO. (2018). El Estado Mundial de la pesca y la acuicultura 2018. Cumplir los objetivos del desarrollo sostenible. Roma. Licenciada: CC BY-NC-SA 3.0 IGO. <https://www.fao.org/documents/card/es/c/I9540ES/>
- Fernández, G., Cordero, J., & Córdoba, A. (2002). *Estadística descriptiva (2.ª ed. ESIC* Editorial. <https://books.google.es/books?id=31d5cGxXUnEC&printsec=frontcover&hl=es&s>

- Flores, J., & Hernández, R. (2020). Tecnologías de información: Acceso a internet y brecha digital en Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, Vol.25. <https://www.redalyc.org/journal/290/29063559007/html/>
- Gómez, Y., & Almora, G. (2019). Estructura del expediente judicial electrónico en el sistema judicial cubano. *Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*, Vol.10, pp.104-109. <https://publicaciones.uci.cu/index.php/serie/article/view/392> - <https://academic.microsoft.com/paper/2802614081/related>
- Guía para la digitalización de documentos. (2019). Bogotá D.C. <https://dapre.presidencia.gov.co/dapre/DocumentosSIGEPRE/G-GD-06-Guia-digitalizaci%C3%B3n-documentos.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: 6° edición.
- Huanca, J. (2017). *Cero papel en la Educación Superior Universitaria. [Tesis de doctorado. Universidad Nacional del Altiplano, Puno.]* <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/6765>
- INEI. (2020). *Perú: Percepción Ciudadana sobre Gobernabilidad, Democracia y Confianza en las Instituciones*. http://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_gobernabilidad_febrero2020.pdf
- ISO 15489-2. (2008). *Information and documentation:Records management:Part 2, Guidelines*. Proyecto de Norma.
- Jurado, E (2017). *Diseño e implementación de un sistema de gestión documental digital para una institución financiera.[Tesis de maestría]*. Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica, Ica.] <https://repositorio.unica.edu.pe/bitstream/handle/UNICA/2863/32.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Machado, H., & Florez, D. (2015). Las vulnerabilidades de los documentos digitales: Obsolescencia tecnológica y ausencia de políticas y prácticas de preservación digital. *Revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información*, 8(1), pp.98-104.<http://biblios.pitt.edu/ojs/index.php/biblios/article/view/2015>
- Martínez, E. (2018). *Eveliux*. Conversión Analógico-Digital:muestreo, cuantización y codificación. *Eveliux*, 2(5), pp. 10-19 <http://www.eveliux.com/mx/Conversion-Analogico-Digital-ADC.html>
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.Colombia. (2016). https://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-18756_recurso_10.pdf
- Molina, C. (2016). *Propuesta Técnico-Normativa para la aplicación idónea de la Gestión Documental con Valor Legal para Entidades Públicas del*

- Perú. (Tesis de maestría). PUCP, Lima.
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/7121>
- Mondragón, M. (2014). Uso de la correlación de spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento científico*, Vol.8, pp.45-49.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5156978.pdf>
- Montoya, J., & De Carvalho, T. (2018). El documento digital como fuente de memoria organizacional. *Revista Acervo*, Vol.31.
<http://revista.arquivonacional.gov.br/index.php/revistaacervo/article/view/931>
- Morales, E. (2014). *La cultura del cero de papel un reto con grandes beneficios. [Tesis de pregrado]*. Universidad Militar Nueva Granada, Nueva Granada.
<https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/11739>
- Morales, J. (2021). Implementación de la estrategia cero papel en la Gobernación del Departamento del Cesar. *Revista sostenibilidad y gestión ambiental*.
<https://es.scribd.com/document/536781814/Articulo-cientifico-Cero-Papel>
- Oyola Cortez, H. M. (2021). *E-expediente administrativo electrónico para la administración pública del gobierno regional de Lambayeque [Tesis de doctorado]*. Universidad César Vallejo, Chiclayo.]
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54983>
- Pacheco, M., & Ávila, L. (2015). *Implementación de la estrategia de cero papel para la optimización del proceso de la gestión documental en la Defensoría del Pueblo [Tesis de maestría]*. Universidad César Vallejo, Lima.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4728/%c3%81vila_MLG-Pacheco_CMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Patrón, P., & Díaz, M. (2020). Procedimiento administrativo electrónico. [Artículo científico]. *Revistas Universidad Femenina del Sagrado Corazón*, vol.13, pp.25-30.
<https://revistas.unife.edu.pe/index.php/lumen/article/view/1209/1152>
- Pérez, M., & Rodríguez, J. (2021). Interoperabilidad en la gestión documentaria en el sector público. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, Vol.5.
<file:///C:/Users/D/Downloads/507-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1795-1-10-20210607.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2017). *Catálogo de Software del Estado Peruano: Sistema de Trámite Documentario – SITRADOc*.
<http://www.softwarepublico.gob.pe/index.php/es/software/descargar-software-del-estado/details/9/14/cat%C3%A1logo-de-software-del-estado-peruano-sistema-de-tr%C3%A1mite-documentario-sitradoc>
- Robbins, & Judge. (2013). *Comportamiento organizacional (15 edición)*. Pearson Educación. doi:df0ep nzqg (2)

- Rodríguez, R. (2016). Política Estrategia Cero Papel.[Artículo Científico]. *Empresa Social del Estado Instituto de Salud de Bucaramanga Ese-Isabu, Colombia*.
https://www.concejodebucaramanga.gov.co/descargas/CONTROL_POLITICO_2_ISABU_2016.pdf
- Roma. (2018). *El Estado Mundial de la pesca y la acuicultura. Cumplir los objetivos del desarrollo sostenible*. <http://www.fao.org/3/i9540es/i9540es.pdf>
- Sánchez , A. (27 de Octubre de 2017). *La Implementacion del expediente Judicial digital en el Perú*. (R. d. Docentes, Ed.)
<http://revista.arquivonacional.gov.br/index.php/revistaacervo/article/view/931>
- Sánchez, A. (2014). La gestión de documentos como estrategia de innovación empresarial.[Artículo Científico]. *Revista Venezolana de Información de, Tecnología y Conocimiento, Venezuela*.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5101938.pdf>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Bussiness Support Aneth S.R.L.
- Secretaria de Gestión Pública. (2018). *Secretaria de Gestión Pública*.
<https://sgp.pcm.gob.pe/simplificacion-administrativa/>
- Secretaria de Gobierno Digital SegDI. (2018). *Gobierno Digital*.
http://www.gobiernodigital.gob.pe/cero_papel/cero_papel.asp
- Sierra Malaver , N. M. (2019). Política cero papel ilusión o realidad en las entidades territoriales.[Artículo científico]. 10.
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/32793/SierraMalaverNidiaMaite2019.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Uyana. (2019). *Digitalización de documentos: qué es y beneficios para tu empresa*.
<https://unayta.es/category/digitalizacion-y-gestion-documental/>
- Vélez, E. (2020). *Documentos electrónicos en la gestión administrativa del Ministerio Público-2019 [tesis de maestría]*. Universidad César Vallejo, Lima.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42717>
- Vilca, L. (2020). *Estrategia cero papel y productividad laboral de los colaboradores del Gobierno Regional San Martín, Moyobamba-2019 [Tesis de maestria]*. Universidad César Vallejo, Tarapoto.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49627/Vilca_YLK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Voutssas M, J., & Barnard Amozorrutia, A. (2014). *Glosario de Preservación Archivística Digital 4.0 (Primera ed.)*. Ciudad de México: Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, UNAM.
<http://www.culturaydeporte.gob.es/planesnacionales/>

ANEXOS Nº 1

TABLA 30. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de la tesis: Estrategia cero papel para optimizar el proceso de gestión documental en la Municipalidad Distrital de Eten Puerto

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<p>Técnica: Instrumento: Encuesta</p> <p>Métodos de Análisis de Investigación: Estadística descriptiva y el software estadístico SPSS</p> <p>¿Qué características presenta la estrategia cero papel para optimizar el proceso de gestión documental en la Municipalidad Distrital de Eten Puerto, 2021?</p>	<p>Objetivo Principal: Determinar las características de la estrategia cero papel para optimizar el proceso de gestión documental en la Municipalidad Distrital de Eten Puerto, 2021</p>	<p>Con el diseño de la implementación de la estrategia cero papel se optimiza el proceso de gestión documental en la Municipalidad Distrital de Eten Puerto.</p>	<p>V.I.: ESTRATEGIA CERO PAPEL</p>	<p>Unidad de Análisis</p> <p>Servidores Públicos de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto</p> <p>Población</p> <p>51 servidores Públicos de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto</p> <p>Muestra</p> <p>No probabilística por conveniencia, tomando para el estudio un total de 46 trabajadores</p>	<p>Analítico</p> <p>Descriptivo</p> <p>No Experimental</p> <p>Transversal</p> <p>Diseño de la Investigación</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p>M --- O --- P</p> </div>	
<p>Problemas específicos:</p> <p>(a) ¿Qué calidad de gestión documental existe la administración pública de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto?</p> <p>(b) ¿Qué beneficios se obtendrán de la estrategia cero papel para optimizar el proceso de gestión documental en la Municipalidad Distrital de Eten Puerto?</p> <p>(c) ¿De qué manera la estrategia cero papel optimizara el proceso de gestión documental en la Municipalidad Distrital de Eten Puerto.</p>	<p>Objetivos Específicos:</p> <p>(a) Diagnosticar la calidad de gestión documental en la administración pública de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto</p> <p>(b) Determinar los beneficios de la estrategia cero papel para optimizar el proceso de gestión documental en la Municipalidad Distrital de Eten Puerto 2021.</p> <p>(c) Proponer la estrategia cero papel para optimizar el proceso de gestión documental en la Municipalidad Distrital de Eten Puerto.</p>			<p>V.D.: GESTIÓN DOCUMENTA L</p>		

ANEXOS Nº 2

TABLA 31. CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES Nº 2

Título de la tesis: Estrategia cero papel para optimizar el proceso de gestión documental en la Municipalidad Distrital de Eten Puerto

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
ESTRATEGIA CERO PAPEL	La estrategia cero papel fundamentalmente se relaciona con la reducción del uso del papel, mediante la implementación de soportes o sistemas electrónicos que reemplazan los documentos físicos. (Huanca, 2017).	Se evaluará la reducción progresiva del uso del papel en la gestión documental, mediante el reemplazo de mecanismos electrónicos, la cual será medida mediante la escala de Likert, teniendo en consideración las dimensiones con sus respectivos indicadores, aplicadas en un cuestionario a 15 colaboradores municipales.	Procedimientos	Celeridad	Nominal: Las preguntas con respuestas totalmente de acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo, escala Likert (1-5)
				Reducción del gasto público	
				Compromiso	
			Sistema de información	Digitalización de documentos	
				Firma digital	
				Infraestructura	
			Cultura organizacional	Conductas	
				Actitudes	
				Hábitos	
GESTIÓN DOCUMENTAL	La gestión documental es el área que tiene a cargo la gestión y control responsable de los documentos que ingresan a una institución, incluyendo su recepción, integridad, mantenimiento, uso o eliminación de estos; involucrando también los procedimientos de almacenamiento de información respecto a contratos, trámites, transacciones u otras actividades institucionales (ISO 15489-2, 2008).	Se evaluará la calidad de la gestión documental, de acuerdo a sus dimensiones; cuyos indicadores están compuestos por 12 ítems, los cuales se encuentran establecidos en un cuestionario aplicado a los colaboradores en sus tres dimensiones: Productividad, satisfacción del servicio y celeridad del proceso. Se hará uso de la escala tipo Likert.	Actividad operativa	Accesibilidad	
				Orden	
				Almacenamiento	
			Productividad laboral	Eficiencia	
				Eficacia	
				Satisfacción del servicio	
			Gobierno Electrónico	Uso de las TICs	
				Interoperabilidad	
				Transparencia	

ANEXOS Nº 3

Ficha de validación por juicio de expertos

Validación de instrumentos experto 1. Mg. Eddie William Salazar Barrios



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Estrategia cero papel para optimizar el proceso de gestión documental en la Municipalidad Distrital de Eten Puerto

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES	
				RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA (se instrumenta detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
ESTRATEGIA CERO PAPEL	PROCEDIMIENTOS	CELERIDAD	Los documentos de la entidad se responden dentro de los plazos establecidos	✓		✓		✓		✓			
		REDUCCION DEL GASTO PUBLICO	Los tramites documentarios deberían ser necesariamente impresos	✓		✓		✓		✓			
		COMPROMISO	Considera que los ciudadanos perciben que la entidad goza de credibilidad según los servicios brindados y a la celeridad de sus tramites	✓		✓		✓		✓			
		DIGITALIZACION DE DOCUMENTOS	¿Está de acuerdo con obtener la información de los tramites documentarios de forma digital para ser manipulada de manera amigable y rápida? Existen las condiciones que hagan posible almacenar documentos digitales en lugar de papel	✓		✓		✓		✓			
SISTEMA DE INFORMACION	FIRMA DIGITAL	Existe de acuerdo en poder firmar un documento sin necesidad de imprimirlo	✓		✓		✓		✓				
	INFRAESTRUCTURA	Los equipos informáticos con los que cuenta la institución validan la efectividad del uso de la estrategia cero papel	✓		✓		✓		✓				
	CONDUCTAS	La implementación de la estrategia cero papel contribuye con la disminución de la contaminación ambiental	✓		✓		✓		✓				
CULTURA	ACTITUDES	La implementación de la estrategia cero papel aumenta la productividad laboral	✓		✓		✓		✓				



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

TRANSPARENCIA	Crear un bot que se inguante que le entidad cuente con una plataforma donde los ciudadanos puedan ver el estado de su trámite documental	<input checked="" type="checkbox"/>				
---------------	--	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------

Grado y Nombre del Experto: *MAESTRA EDDIE WILLIAMS SALAZAR BARRIOS*

Firma del experto :


EXPERTO EVALUADO



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrategia cero papel para optimizar el proceso de gestión documental en la
Municipalidad Distrital de Eten Puerto

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Encuesta sobre estrategia cero papel y gestión documental

3. TESISISTA:

Br. : Chancafe Sirlopu Jacinto Rai

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a
validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá
recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su
pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI



NO



Chiclayo, 13 de Octubre de 2021

Firma/DNI 16620529
EXPERTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Estrategia cero papel para optimizar el proceso de gestión documental en la Municipalidad Distrital de Eten Puerto

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								RECOMENDACIONES	
				RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA (por instrumento de datos adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
ESTRATEGIA CERO PAPEL	PROCEDIMIENTOS	CELERIDAD	Los documentos de la entidad se responden dentro de los plazos establecidos										
		REDUCCIÓN DEL GASTO PÚBLICO	Los tramites documentarios deberían ser necesariamente impresos										
		COMPROMISO	Considera que los ciudadanos perciben que la entidad goza de credibilidad según los servicios brindados y a la celeridad de sus tramites										
ESTRATEGIA CERO PAPEL	SISTEMA DE INFORMACIÓN	DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS	¿Está de acuerdo con obtener la información de los tramites documentarios de forma digital para ser manipulada de manera amigable y rápida? Existen las condiciones que hagan posible almacenar documentos digitales en lugar de papel										
		FIRMA DIGITAL	Estaría de acuerdo en poder firmar un documento sin necesidad de imprimirlo										
		INFRAESTRUCTURA	Los equipos informaticos con los que cuenta la institución viabilizan efectividad del uso de la estrategia cero papel										
ESTRATEGIA CERO PAPEL	CULTURA ORGANIZACIONAL	CONDUCTAS	La implementación de la estrategia cero papel contribuye con disminución de la contaminación ambiental										
		ACTITUDES	La implementación de la estrategia cero papel aumenta productividad laboral										



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

GESTION DOCUMENTAL												
ACTIVIDAD OPERATIVA	HÁBITOS	Estaría dispuesto a invertir tiempo en capacitaciones sobre los sistemas informáticos de la institución	X		X		X		X		X	
		¿Estaría de acuerdo con adaptarse al cambio de lo manual a lo digital	X		X		X		X		X	
ACTIVIDAD OPERATIVA	ACCESIBILIDAD	El acceso a la documentación es más sencillo mediante un plataforma digital disponible las 24 horas del día.	X		X		X		X		X	
		Estaría de acuerdo con tener todos los documentos digitalizados para poder acceder desde cualquier dispositivo (móvil, Pc, Tablet)	X		X		X		X		X	
		Es importante poder compartir sus documentos entre distintas áreas sin necesidad de sacar copias o tener de correos electrónicos a otros servidores públicos	X		X		X		X		X	
ACTIVIDAD OPERATIVA	ORDEN	La documentación que maneja está ordenada según la prioridad e que se tienen que responder.	X		X		X		X		X	
		¿Considera que es importante tener los documentos clasificados según el tipo de documento (Oficio, memorando, informe, etc.?)	X		X		X		X		X	
		Considera usted que es importante realizar copias de seguridad de su documentación	X		X		X		X		X	
PRODUCTIVIDAD LABORAL	ALMACENAMIENTO	Almacenar los documentos en cajas y/o archivadores hace que sea muy tedioso encontrar algún documento en particular	X		X		X		X		X	
		¿Todas las entidades deben contar con un archivo central organizado donde la información sea rápida de encontrar	X		X		X		X		X	
		Con los documentos digitalizados se tendría una mejor organización de su escritorio sin tener demasiado papel enterrado por lo tanto agilizarían los trámites	X		X		X		X		X	
PRODUCTIVIDAD LABORAL	EFICIENCIA	La productividad laboral aumentaría si fuera más rígido localizar su documentos	X		X		X		X		X	
		Los servidores públicos y ciudadanos están satisfechos con el cumplimiento de las respuestas de los documentos dentro de los plazos establecidos	X		X		X		X		X	
GOBIERNO ELECTRONICO	EFICACIA	El uso de la tecnología en la entidad es necesario para brindar un adecuado servicio al ciudadano.	X		X		X		X		X	
		Considera que los sistemas de información utilizados en la institución han mejorado la prestación de servicios hacia el ciudadano	X		X		X		X		X	
GOBIERNO ELECTRONICO	USO DE TICS	Considera que la implementación de herramientas tecnológicas, uso de TICs y el uso de sistemas webs son importantes para mejorar la administración pública.	X		X		X		X		X	
			X		X		X		X		X	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INTEROPERABILIDAD	Considera que actualmente es fácil comunicarse entre todas las áreas de la entidad con los sistemas de información que se cuentan.	X	X	X	X	X	X	X	X
TRANSPARENCIA	Creo útil que es importante que la entidad cuente con una plataforma donde los ciudadanos puedan ver el estado de su trámite documentario	X	X	X	X	X	X	X	X

Grado y Nombre del Experto: **ECON ZARLA YOSELYNE SANTIAGO ATAMIRANO**
MAGISTER EN GESTION PUBLICA

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADO



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrategia cero papel para optimizar el proceso de gestión documental en la Municipalidad Distrital de Eten Puerto

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Encuesta sobre estrategia cero papel y gestión documental

3. TESISISTA:

Br. : Chancafe Sirlopu Jacinto Rai

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 13 de OCTUBRE de 2021

DNI: 46673233

ECON. ZAIRA Y. SAHAME ATARIRANO

MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

GESTION DOCUMENTAL		ACTIVIDAD OPERATIVA		PRODUCTIVIDAD		GOBIERNO	
HABITOS	¿Estaria dispuesto a invertir tiempo en capacitaciones sobre los sistemas informáticos de la institución?						
ACCESIBILIDAD	¿Estaria de acuerdo con adaptarse al cambio de lo manual a lo digital?						
	El acceso a la documentación es más sencillo mediante una plataforma digital disponible las 24 horas del día.						
ORDEN	Estaria de acuerdo con tener todos los documentos digitalizados para poder acceder desde cualquier dispositivo (móvil, Pc, Tablet)						
	Es importante poder compartir sus documentos entre distintas áreas sin necesidad de sacar copias o llenar de comos electrónicos a otros servidores públicos						
	La documentación que maneja esta ordenada según la prioridad en que se tienen que responder.						
	¿Considera que es importante tener los documentos clasificados según el tipo de documento (código, memorando, informe, etc.?)						
ALMACENAMIENTO	Considera útil que es importante realizar copias de seguridad de su documentación						
	Almacenar los documentos en cajas y/o archivadores hace que sea muy tedioso encontrar algún documento en particular						
	Todas las entidades deben contar con un archivo central organizado donde la información sea rápida de encontrar.						
EFICIENCIA	Con los documentos digitalizados se tendría una mejor organización de su escritorio sin tener demasiado papel almacenado por lo tanto se agilizarían los trámites						
EFICACIA	La productividad laboral aumentaría si fuera más rápido localizar sus documentos						
SATISFACCION DEL SERVICIO	Los servidores públicos y ciudadanos están satisfechos con el cumplimiento de las respuestas de los documentos devueltos de los países establecidos						
USO DE TICS	El uso de la tecnología en la entidad es necesario para brindar un adecuado servicio al ciudadano.						
	Considera que los sistemas de información utilizados en la institución han mejorado la prestación de servicios hacia el ciudadano						
	Considera que la implementación de herramientas tecnológicas, el uso de TICs y el uso de sistemas web es importante para mejorar la administración pública.						
INTEROPERABILIDAD	Considera que actualmente se está comunicando entre todas las áreas de la entidad con los sistemas de información que se cuentan.						



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

TRANSPARENCIA	Cree usted que es importante que la entidad cuente con una plataforma donde los ciudadanos puedan ver el estado de su trámite documental?									

Grado y Nombre del Experto: Mg. Jorge Juan Cruzalegui Guandamos

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADO

Jorge J. Cruzalegui Guandamos
Mg. Electrónica
CEL 947 728

ANEXOS N° 4

Informe de validación del instrumento



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrategia cero papel para optimizar el proceso de gestión documental en la
Municipalidad Distrital de Eten Puerto

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Encuesta sobre estrategia cero papel y gestión documental

3. TESISISTA:

Br. : Chancafe Sirlopu Jacinto Rai

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 14 de Octubre..... de 2021


Jorge I. Cristóbal Casabianca
Mgtr. Economista
DECAN 756

Firma/DNI 16802469
EXPERTO

ANEXOS Nº 5

Autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20191574665
Municipalidad Distrital de Eten Puerto	
Nombre Del Titular O Representante Legal	
Ewerd Wilson Díaz Periche	DNI: 16520917

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
ESTRATEGIA CERO PAPEL PARA OPTIMIZAR EL PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ETEN PUERTO	
Nombre del Programa Académico:	
PROGRAMA ACADÉMICO DE GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: JACINTO RAI CHANCAFÉ SIRLOPÚ	DNI: 71820814

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

Eten Puerto, 18 de octubre del 2021.

Firma: 
Ewerd Wilson Díaz Periche
ALCALDE
(Titular o Representante legal de la Institución)

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