



UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO
EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL



LOS DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS Y EL PROCESO DE
GESTIÓN DOCUMENTAL DESDE LA PERSPECTIVA DE
LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE ANANEA, 2022

Eddy Rodrigo Gonzales Huaman

Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor: Dra. Mayda Yanira Flores Quispe



JULIACA - PERÚ

2024



UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO
EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL



LOS DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS Y EL PROCESO DE
GESTIÓN DOCUMENTAL DESDE LA PERSPECTIVA DE
LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE ANANEA, 2022

Eddy Rodrigo Gonzales Huaman

Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor: Dra. Mayda Yanira Flores Quispe



JULIACA - PERÚ

2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO
EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL



LOS DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS Y EL PROCESO DE
GESTIÓN DOCUMENTAL DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS
SERVIDORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
ANANEA, 2022

Eddy Rodrigo Gonzales Huaman

Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor: Dra. Mayda Yanira Flores Quispe

Juliaca - Perú, 2024

Gonzales-Huaman, E. R. (2024). *Los documentos electrónicos y el proceso de gestión documental desde la perspectiva de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ananea, 2022*. [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional de Juliaca. Juliaca.

AUTOR: Gonzales Huaman Eddy Rodrigo.

TÍTULO: Los documentos electrónicos y el proceso de gestión documental desde la perspectiva de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ananea, 2022.

PUBLICACIÓN: Juliaca, 2024.

DESCRIPCIÓN: Cantidad de páginas (112 pp.).

NOTA: Tesis de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social – Universidad Nacional de Juliaca.

CÓDIGO: 05-000099-05/G66.

NOTA: Incluye bibliografía.

ASESOR: Dra. Mayda Yanira Flores Quispe.

PALABRAS CLAVE:

Documentos electrónicos, gestión documental, gobierno electrónico, municipalidad, servidores públicos.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

“LOS DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS Y EL PROCESO DE GESTIÓN
DOCUMENTAL DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE
LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANANEA, 2022”

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL

Presentado por:

Eddy Rodrigo Gonzales Huaman

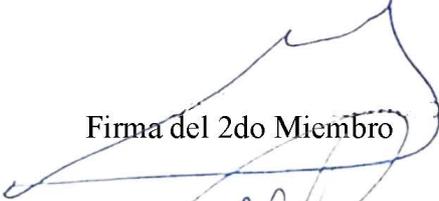
Sustentada y aprobada ante el siguiente jurado

Dr. Abraham Meliton Contreras Vargas
PRESIDENTE DE JURADO



Firma del presidente

M. Sc. Illich Xavier Talavera Salas
JURADO



Firma del 2do Miembro

M. Sc. Jaime Sucasaca Yanarico
JURADO



Firma del 3er Miembro

Dra. Mayda Yanira Flores Quispe
ASESOR DE TESIS



Firma del asesor

NOMBRE DEL TRABAJO

LOS DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS Y EL
PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL D
ESDE LA PERSPECTIVA DE LOS SERVID
ORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE ANANEA, 2022

AUTOR

Eddy Rodrigo Gonzales Huaman

RECUENTO DE PALABRAS

27571 Words

RECUENTO DE CARACTERES

154758 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

112 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.4MB

FECHA DE ENTREGA

Aug 16, 2024 10:48 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Aug 16, 2024 10:50 AM GMT-5**● 9% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 8% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 6% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



MSc. Gustavo Luis Vilca Colquehuanca
Responsable de la Unidad de Investigación
Facultad de Gestión y Emprendimiento Empresarial
U.N.A.J.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi padre, Segundo Gonzales, y a mi madre, Vilma Huaman, cuyo incansable esfuerzo y sacrificio moldearon la persona que soy hoy. A mis hermanos, Edward, George y Sheyla, quienes son pilares fundamentales para seguir con el camino hacia el cumplimiento de mis objetivos y metas.

De igual manera, rindo homenaje a mi abuelita Mamá Julia, mi guardiana y consejera celestial. Aunque nos dejó prematuramente, su legado de aprendizaje y enseñanza perdura. Sus valiosos consejos y su ferviente deseo, de que alcanzara la titulación, me impuso el firme mandato de nunca claudicar.

Finalmente, extiendo mi gratitud y cariño a mi querido sobrino, Josué Leonardo, una figura indispensable en el tejido de nuestra querida familia. Este trabajo también es por él y para él, con la esperanza de que continúe la cadena de inspiración y apoyo muy característico de nuestra familia.

“Sin ninguno de ellos nada hubiera sido posible”

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, deseo expresar mi profundo agradecimiento a la Dra. Mayda Yanira Flores Quispe, cuya guía experta y apoyo continuo fueron pilares fundamentales en el desarrollo de este informe de tesis. Su asesoramiento profesional, siempre preciso y oportuno, así como sus constantes felicitaciones por mis logros, demostraron su excelencia como educadora y mentora.

Además, quiero reconocer a mis jurados Dr. Abraham Meliton Contreras Vargas, M. Sc. Illich Xavier Talavera Salas y M. Sc. Jaime Sucasaca Yanarico, por su invaluable orientación, el cual fue esencial para el adecuado desarrollo de mi tesis. Sus apreciaciones aseguraron la rigurosidad y calidad del trabajo presentado.

Finalmente, agradezco sinceramente a todos los profesores que, durante mi trayectoria académica, contribuyeron a mi formación profesional. Los conocimientos y valores adquiridos son la base sobre la cual espero construir una carrera exitosa como gestor público en el próspero desarrollo de mi querida ciudad de Juliaca “Tierra acogedora de propios y extraños”.

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | |
|---------------------------------------|----|
| Dedicatoria | 4 |
| Agradecimiento | 5 |
| Índice de contenido | 6 |
| Índice de tablas | 9 |
| Índice de figuras | 10 |
| Índice de anexos | 11 |
| Resumen | 12 |
| Introducción | 14 |
| Capítulo I | |
| Planteamiento del problema | 16 |
| 1.1. Problema de investigación | 16 |
| 1.2. Preguntas de investigación | 24 |
| 1.2.1. Pregunta general | 24 |
| 1.2.2. Pregunta específica | 25 |
| 1.3. Objetivos de investigación | 25 |
| 1.3.1. Objetivo general | 25 |
| 1.3.2. Objetivos específicos | 25 |
| 1.4. Justificación | 25 |
| Capítulo II | |
| Revisión de literatura | 27 |
| 2.1. Antecedentes | 27 |
| 2.1.1. Antecedentes internacionales | 27 |
| 2.1.2. Antecedentes nacionales | 30 |
| 2.1.3. Antecedentes regionales | 32 |
| 2.2. Marco teórico | 35 |
| 2.2.1. La archivística | 35 |
| 2.2.2. Dimensiones de la archivística | 36 |
| 2.2.3. Procesos administrativos | 37 |
| 2.2.4. Municipio | 40 |
| 2.2.5. Servidores públicos | 42 |
| 2.2.6. El documento | 42 |
| 2.2.7. Documento de archivo | 43 |

| | | |
|-----------------------------|---|-----------|
| 2.2.8. | El documento electrónico | 44 |
| 2.2.9. | Dimensiones del documento electrónicos | 45 |
| 2.2.10. | Tipos de documentos electrónicos | 48 |
| 2.2.11. | Metadatos | 50 |
| 2.2.12. | Digitalización | 50 |
| 2.2.13. | Gobierno digital | 51 |
| 2.2.14. | Firma digital y certificado digital | 51 |
| 2.2.15. | Interoperatividad | 52 |
| 2.2.16. | Simplificación administrativa | 53 |
| 2.2.17. | Proceso de gestión documental | 53 |
| 2.2.18. | Dimensiones de la gestión documental | 53 |
| 2.3. | Marco conceptual | 56 |
| 2.3.1. | Archivística | 56 |
| 2.3.2. | Documento | 56 |
| 2.3.3. | Documento electrónico | 56 |
| 2.3.4. | Metadatos | 56 |
| 2.3.5. | Modernización del estado | 56 |
| 2.3.6. | Municipio | 57 |
| 2.3.7. | Firma digital | 57 |
| 2.3.8. | Interoperatividad | 57 |
| 2.3.9. | Servidores públicos | 57 |
| 2.3.10. | Simplificación administrativa | 58 |
| 2.3.11. | Proceso de gestión documental | 58 |
| 2.4. | Hipótesis de investigación | 58 |
| 2.4.1. | Hipótesis general | 58 |
| 2.4.2. | Hipótesis específicas | 58 |
| 2.5. | Variables de investigación / categorías de análisis | 59 |
| 2.5.1. | Operativización de las variables | 59 |
| Capítulo III | | |
| Materiales y métodos | | 63 |
| 3.1 | Diseño de investigación | 63 |
| 3.2 | Ámbito de estudio | 63 |
| 3.3 | Población y muestra | 64 |

| | |
|-----------------------------|-----|
| 3.4. Recolección de datos | 66 |
| 3.4.1. Técnica | 66 |
| 3.4.2. Instrumento | 66 |
| 3.5. Análisis de datos | 71 |
| Capítulo IV | |
| Resultados y discusión | 73 |
| 4.1. Resultados | 73 |
| 4.1.1. Análisis descriptivo | 73 |
| 4.1.2. Análisis inferencial | 83 |
| 4.2. Discusión | 85 |
| Conclusiones | 93 |
| Recomendaciones | 94 |
| Referencias | 95 |
| Anexos | 102 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | | |
|----------|--|----|
| Tabla 1 | Operativización de la variable documento electrónicos | 59 |
| Tabla 2 | Operativización de la variable proceso de gestión documental | 61 |
| Tabla 3 | Asignación de personal de la Municipalidad Distrital de Ananea | 64 |
| Tabla 4 | Ficha técnica de la variable documento electrónicos | 67 |
| Tabla 5 | Ficha técnica para la variable proceso de gestión documental | 68 |
| Tabla 6 | Validez del instrumento de investigación | 69 |
| Tabla 7 | Alfa de Cronbach | 70 |
| Tabla 8 | Medida de fiabilidad de la variable de documento electrónicos | 70 |
| Tabla 9 | Medida de fiabilidad de la variable de proceso de gestión documental | 71 |
| Tabla 10 | Niveles de escala de valoración | 72 |
| Tabla 11 | Nivel de los documentos electrónicos y el proceso de gestión documental | 73 |
| Tabla 12 | Los documentos electrónicos respecto a su edad. | 75 |
| Tabla 13 | Los documentos electrónicos respecto a su género | 77 |
| Tabla 14 | Los documentos electrónicos respecto a su asignación de personal | 78 |
| Tabla 15 | El proceso de gestión documental respecto a su edad. | 79 |
| Tabla 16 | El proceso de gestión documental respecto a su género | 81 |
| Tabla 17 | El proceso de gestión documental respecto a su asignación de personal | 82 |
| Tabla 18 | Prueba de normalidad | 84 |
| Tabla 19 | Correlación entre los documentos electrónicos y el proceso de gestión documental | 85 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | | |
|----------|--|----|
| Figura 1 | Funciones administrativas "POSDCORB" | 38 |
| Figura 2 | Representación de diseño de correlación | 63 |
| Figura 3 | Cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach | 70 |
| Figura 4 | Coeficiente de correlación | 72 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | | |
|---------|--|-----|
| Anexo 1 | Cuestionario aplicado | 102 |
| Anexo 2 | Matriz de consistencia | 104 |
| Anexo 3 | Constancia de haber realizado la recolección de datos | 105 |
| Anexo 4 | Plan de ejecución: Mejora en el tratamiento de documentos electrónicos | 106 |
| Anexo 5 | Ficha de observación | 107 |
| Anexo 6 | Galería fotográfica del trabajo de campo | 108 |

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo identificar la relación que existe entre el uso de los documentos electrónicos y el proceso de gestión documental desde la perspectiva de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ananea, 2022. Metodológicamente se empleó un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo - correlacional con un diseño no experimental de corte transversal. Su población estuvo compuesta por 121 trabajadores y su muestra por 92 servidores públicos, hallado a través de un muestreo no probabilístico aleatorio simple para poblaciones finitas. Se utilizó una encuesta como técnica, y de instrumento de recolección de datos el cuestionario, recurriendo para su validez al juicio de expertos, coincidiendo con una opinión de resolución: Aprobado; y para la confiabilidad de los instrumentos se analizó a través del alfa de Cronbach obteniendo como estadístico de fiabilidad en los documentos electrónicos de 0.906 y el proceso de gestión documental de 0.913, indicando que ambos instrumentos tienen como nivel de fiabilidad: Excelente. Los resultados descriptivos, presentaron un nivel básico en ambas variables, exponiendo los documentos electrónicos un 62% y el proceso de gestión documental un 56.5%. Por otro lado, los resultados inferenciales, demostraron un coeficiente de correlación Rho de Spearman ($r = ,540$), en la escala de nivel de medición, y un nivel de significancia ($p = ,000$). Concluyendo que ambas variables se encuentran en nivel básico, y que existe una correlación significativa positiva moderada entre el uso de los documentos electrónicos y el proceso de gestión documental.

Palabras clave: documentos electrónicos, gestión documental, gobierno electrónico, municipalidad, servidores públicos.

ABSTRACT

The present study aimed to identify the relationship between the use of electronic documents and the document management process from the perspective of public servants at the District Municipality of Ananea, 2022. Methodologically, a quantitative approach with a descriptive-correlational scope was employed, utilizing a non-experimental, cross-sectional design. The population consisted of 121 workers and the sample included 92 public servants, selected through simple random non-probabilistic sampling for finite populations. A survey was used as the technique, and the data collection instrument was a questionnaire, whose validity was confirmed through expert judgment with a resolution opinion: Approved; and for the reliability of the instruments, it was analyzed through Cronbach's alpha, obtaining a reliability statistic of 0.906 for electronic documents and 0.913 for the document management process, indicating that both instruments are rated as Excellent in terms of reliability. The descriptive results showed a basic level in both variables, with electronic documents at 62% and the document management process at 56.5%. On the other hand, the inferential results demonstrated a Spearman's Rho correlation coefficient ($r = 0.540$) on the measurement level scale, and a significance level ($p = 0.000$). It was concluded that both variables are at a basic level and that there is a moderate positive significant correlation between the use of electronic documents and the document management process.

Key words: document management, e-government, electronic document, municipality, public servants.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el acceso a internet en la pluralidad de las entidades gubernamentales del mundo está orientado a incorporar nuevas tecnologías en la vida rutinaria provocando grandes cambios en la forma de comunicarnos, relacionarnos y hacer nuestras labores más sencillas. Su repercusión trajo alteraciones importantes en la reconfiguración en el modo de crear, administrar y comunicar (Lacunza, 2020). Entre ellos se resalta la aplicación de la “Política de Gestión de Documentos Electrónicos”, y con las normativas internacionales, se logró una buena práctica en el campo aplicativo y cumplimiento de los derechos de los civiles.

En Latinoamérica, bastantes son los gobiernos que desarrollaron directrices referidas a la administración electrónica promoviendo la eficiencia, eficacia y transparencia. Esta relevancia es el impulsado por el Ministerio de Tecnologías de Información del gobierno de Colombia donde como consecuencia de la implementación del término 'No uso de papel o cero papel' estableció el lineamiento de que las administraciones públicas deberán sustituir el uso del papel en sus interacciones internas por soportes electrónicos y emplear documentos digitalizados o electrónicos en sus trámites (Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones [MinTic], 2019).

Por su parte, el Perú comienza su proceso de modernización con la Ley N° 27658 “Ley de Modernización de la Gestión del Estado”, el cual establece una administración simplificada y transparente. Mientras que la Resolución Ministerial N° 048 – 2013 – PCM aprueba el “Plan Nacional de Simplificación Administrativa” como propósito de elevar la calidad, eficiencia y puntualidad de los procedimientos y servicios administrativos que los ciudadanos realizan frente a la administración pública (Ley N° 27658, 2002).

Por lo tanto, todas las unidades ejecutoras a nivel nacional deberán dar cumplimiento y ajustarse al tercer pilar de la “Política de Modernización de la Instituciones Públicas en el Perú”, debiendo de gestionar de mejor manera los procesos y reforzar la simplificación administrativa a través de los documentos electrónicos, así como la organización del proceso de gestión documental, buscando que su tratamiento sea el más adecuado para alcanzar los objetivos institucionales esperados. Dada su relevancia,

el actual estudio tiene como objetivo identificar la relación entre los documentos electrónicos y el proceso de gestión documental desde la perspectiva de los servidores públicos.

En tal sentido, el estudio realizado, nos esclareció que se deben hacer cambios de manera inmediata en el sistema documental y en su forma de organización, disponiendo aspectos claros de intervención en la Municipalidad Distrital de Ananea, generalizando la contribución a otras municipalidades en donde tendríamos como evidencia empírica que a mejor uso le demos a los documentos electrónicos mejorará el proceso de gestión documental, y parcialmente un excelente servicio brindado.

Entendido el propósito, el estudio seguirá la estructura siguiente: el Capítulo I engloba el planteamiento del problema definiendo, estableciendo los objetivos y realizando su debida justificación. El Capítulo II expone el marco teórico, comenzando con la consigna de los antecedentes y seguido de la introducción de las conceptualizaciones de cada variable analizada. El Capítulo III detalla los materiales y métodos, técnicas e instrumentos empleados. Así mismo, el Capítulo IV, contiene los resultados y discusión de la investigación. Finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La administración pública de los países internacionales está orientada a proporcionar a los ciudadanos un acceso sencillo a los diferentes procedimientos o trámites, siendo fundamental la empleabilidad de herramientas tecnológicas para su aceleramiento. En España, se promueve una moderna administración pública iniciando la simplificación de la gestión a través de la implementación de documentos electrónicos, teniendo como intención que los servidores públicos tengan un mejor desempeño en sus actividades laborales, donde se instauró la “Política de gestión de documentos electrónicos” centrada en el enfoque de que los ciudadanos puedan acceder a los documentos de las administraciones públicas, reconociendo su derecho fundamental y democrático (Esquema Nacional de Interoperabilidad [ENI], 2019).

Sin embargo, el principal problema a nivel internacional que presenta los documentos electrónicos es la falta de norma unificada de intercambio de información conllevando su dificultad a la práctica; este mismo problema se presenta a nivel interestatal donde los funcionarios públicos deciden la forma como realizarlo. Por lo tanto, se propone la aplicación de estándares uniformes, así como cuestiones que requieren reconocimiento (Yakupov, 2020).

Por otro lado, dentro de la organización la presencia de diversos conflictos se da a un nivel interno relacionado con su manejo y producción documental siendo su principal problema el exceso de información física, personal deficiente, desconocimiento del proceso, percibiendo una insatisfacción en los usuarios. Además, se evidencio la carencia de una guía de procedimiento y las prácticas administrativas inadecuadas son un problema emergente (Adrian & Ibarra, 2021).

Por ello, toda política debería tener un acercamiento táctico con un nivel elevado de capacidad de respaldar las acciones y labores de la organización; concluyendo que su importancia radica en potenciar la interoperabilidad y difusión de datos, garantizando su validez e integridad. Esto traería efectos positivos como la eliminación significativa del

papel y reducción en sus costes directos, considerándose que esta política debe ser la misma para los distintos soportes, tanto papel como electrónicos, el cual favorece una transición ordenada (Morena, 2021).

Considerando que la instauración de un sistema nacional funcione como catalizador de esta política como punto de convergencia para la gestión documental integrada, debería dar cumplimiento a todos los sujetos obligados dentro de su jurisdicción como los poderes del Estado, órganos autónomos, partidos políticos e instituciones públicas que cuenten archivos de interés públicos y documentos de importancia para el conocimiento de la sociedad garantizando su conservación, preservación y acceso al público (Sosa et al., 2022).

En Latinoamérica, los documentos electrónicos son considerados como el cimiento y raíz de un gobierno transparente, instaurado para apoyar los principios de claridad, participación ciudadana y colaboración. Es por ello que es necesario la articulación de las políticas con los mandatos establecidos por cada gobierno, identificando la necesidad de alinearse con los propósitos estratégicos de elevado nivel político como la transparencia, disponibilidad plena de la información pública e informar con responsabilidad (MinTic, 2019).

Estos propósitos estratégicos, como actual dinámica de las instituciones públicas de recibir y entregar documentos electrónicos sin un medio probatorio, tuvieron como principal riesgo el cambio de su formato inicial determinando así su nivel de eficiencia. Frente a ello, las instituciones encontraron que la digitalización es una forma adecuada de optimizar el proceso mediante la entrega de documentos digitales, lo cuales incluyen su confirmación al ser recepcionado. Para ello es necesario diferenciar a los usuarios involucrados en distintas etapas, agregando documentos impresos como muestra de buena fe (Pabón, 2022).

Sumado a ello, se propone la aplicación de tecnologías poniendo el uso de la firma digital integrado a un sistema documental teniendo como efecto el fortalecimiento de acceso de información, transparencia, uniformidad e integridad dentro de los círculos administrativos, este método trajo beneficios como el ahorro de papel y la reducción del espacio de almacenamiento, asegurando así la conservación y recuperación de los

documentos. Pero hay que considerar que esta nueva tecnología es necesaria, pero no suficiente para modernizar el Estado debido a que influye directamente en la cultura organizacional (Lacunza et al., 2021).

Por su parte, el Estado peruano entró en la recta actual de los cambios, siendo uno de los pilares fundamentales la modernización de la gestión pública, centrada en el progreso sostenible (Presidencia del Consejo de Ministros [PCM], 2021). Sin duda, este proceso requiere una voluntad política unánime reflejada en un acuerdo consensuado entre todos los niveles del Estado y en el marco jurídico. Por lo tanto, la modernización de la gestión pública busca que los servidores públicos demuestren capacidad, actitud y profesionalismo en su área de desempeño, asegurando así que cada unidad ejecutora cumpla sus metas y ofrezca servicios de calidad a los ciudadanos.

Durante la pandemia de COVID-19, la administración pública peruana enfrentó el desafío de mantener la continuidad de sus servicios en un contexto de restricciones y medidas de distanciamiento social, declarando en emergencia sanitaria a nivel nacional (Decreto Supremo N° 008-2020-SA, 2020). En respuesta a esta situación excepcional, el gobierno peruano promulgó diversas normativas que permitieron la adaptación de los procedimientos administrativos a las nuevas circunstancias. El Decreto Legislativo N° 1477 (2020, artículo N° 1) establece medidas para garantizar la prestación de servicios públicos durante la emergencia sanitaria, reconociendo la necesidad de utilizar medios electrónicos para la comunicación (trabajo remoto) en áreas menos desarrolladas o con deficiencias en infraestructura, tomando estas medidas para fortalecer la conectividad.

En ese sentido, la Ley N° 27444 (2001, artículo N° 28.4) también respalda la utilización de medios electrónicos en la administración pública para sus comunicaciones internas, estableciendo que procedimientos administrativos pueden llevarse a cabo mediante cualquier medio que garantice la autenticidad y la integridad de la información, siempre que se mantenga una constancia documental. En este sentido, la adopción para servidores públicos se alinea con los principios de eficiencia y modernización administrativa promovidos por esta normativa.

Además, la Ley N° 27658 (2002) subraya la necesidad imperativa de fomentar la innovación y la utilización de tecnologías de la información en la administración

pública peruana. Este marco legal destaca la importancia vital de la digitalización de los trámites administrativos como un pilar fundamental para potenciar la eficiencia y la transparencia en la gestión gubernamental (PCM, 2021). En el contexto de la pandemia de COVID-19, la utilización de documentos electrónicos y la implementación de modalidades de trabajo remoto emergieron como elementos esenciales para garantizar la continuidad de los servicios públicos. Este panorama enfatiza la urgencia de una reorganización integral que abarque aspectos funcionales, estructurales y de recursos humanos para adaptarse a las demandas de un entorno en constante (Ley N° 27658, 2002, artículo N° 12).

Este progreso sostenible debe enmarcarse y avizorar a la tecnología como una oportunidad de automatización de los procesos, sin embargo, su utilización solo se da como almacenamiento y no como renovación. Esta adopción presenta una barrera en el funcionamiento de este sistema el cual deberá tener como objetivos la reducción del uso del papel, el fomento de la eficiencia y productividad, y la disminución de tiempos, gastos y espacio de almacenamiento (Talavera & Villegas, 2019). Por otro lado, los documentos dentro de la gestión administrativa atraviesan un proceso manual siendo su derivación tardía a otra dependencia, tanto en su emisión y recepción, ocasionando demoras en su atención. Frente a ello el empleo de los documentos electrónicos con un sistema de trámite y uso de la firma digital solo se implementaría en algunas dependencias administrativas lo que evidenciaría la falta de acatamiento a la necesidad de un proceso interoperable (Vélez, 2020).

Por su parte, la unánime voluntad de las autoridades y servidores públicos al no tener conocimiento sobre la digitalización puso en marcha límites de su implementación progresiva en la gestión pública repercutiendo que sus procesos de trámites sean burocráticos (López, 2020). Este problema se manifiesta en la baja calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos. Por lo tanto, la integración de documentos electrónicos como componente esencial de un gobierno electrónico podría reducir la distancia entre las instituciones y los ciudadanos, mejorando la transparencia, la comunicación y el acceso público (Inquilla, 2021).

Por otro lado, la gestión documentaria pública también se encuentra en proceso de modernización por medio de los documentos electrónicos, sin embargo, sus limitaciones

al establecer un sistema de administración documental dentro de una entidad gubernamental es debido a la poca importancia y falta de conocimiento de los efectos positivos de emplear los documentos electrónicos (Vélez, 2020). Es por ello que el Decreto Legislativo N° 1310 con la Resolución N° 001-2017-PCM/SEGDI, siendo actualizado el 2019, establece los procesos de gestión documental permitiendo realizar su función de manera eficiente a través de las Tecnologías de Información y Comunicaciones y la empleabilidad de los documentos electrónicos (Decreto Legislativo N° 1310, 2017).

Su poca importancia y falta de conocimiento de los efectos positivos del empleo de la gestión de documentos evidencia la pérdida de información, desconocimiento del despacho donde se encuentra un trámite y retraso de las actividades el cual genera insatisfacción en los usuarios; estos principales problemas es debido a una mala organización de no contar con procedimientos bien definido y la ausencia de un personal capacitado (Isuiza, 2022; Mendoza, 2021).

Las evidencias relacionadas con la relación que tienen los documentos electrónicos y proceso de gestión documental nos ayudan a caracterizar el panorama persistente, proponiendo alternativas de solución, además del análisis de los modelos de digitalización de documentos y su implementación direccionada a mejorar la excelencia de los servicios brindados por la institución hacia el ciudadano. Por un lado investigaciones realizadas por Vélez (2020) nos ayuda entender mejor el proceso de gestión documental; y además, Isuiza (2022) establece características del documento electrónico.

A nivel regional y de alcance municipal, es imprescindible la automatización de los documentos debido a que el crecimiento de la información es una necesidad para que los funcionarios públicos se adapten a las recientes tecnologías de la información y comunicación, buscando generar confianza y simplificación administrativa a través de los trámites realizados mediante los documentos electrónicos, teniendo como demanda actual cambios inmediatos en su transformación, organización y transmisión de información de los documentos y gestión documental tradicional (Llano, 2019).

Estos ansiados cambios inmediatos de transformación, organización y transmisión de información de los documentos es una actividad que disgusta a los empleados públicos, ocasionando que los documentos sean eliminados sin previa revisión perdiendo su valor y generando su deterioro en un almacenamiento inadecuado. Además, es necesario capacitar al personal para mejorar su desempeño en las labores archivísticas, las cuales actualmente se realizan según criterio personal y sin cumplir con la normativa vigente. Otro problema presente es la rotación del personal, causando malestar en los usuarios al no ser atendidos en sus tiempos establecidos, y por otro lado la falta de Software y Hardware limitaron la digitalización satisfactoriamente (Paripancca, 2021).

Sin embargo, la no adopción de recientes tecnologías en las instituciones causaron desventajas en los procesos, debido a que quienes asumen estas actividades fueron realizada independiente o su propio criterio reflejando la falta de respaldo y apoyo por la institución, teniendo un efecto defectuoso en su ordenamiento (Chuchuy & Mango, 2022). Otro cambio que traería los trámites con un proceso fluido sería el ahorro de papel, tinta y almacenamiento físico repercutiendo en la mejor gestión de recursos institucionales (Carrillo, 2019). Concordantemente a lo anterior, no contar con la voluntad política de las autoridades hace el camino más difícil. En la región Puno ninguna institución pública implementó una Ley que impulse el gobierno electrónico en conjunto, puesto que requeriría recursos humanos calificados, presupuesto y mera voluntad de las autoridades que conforman la región (Flores, 2022).

En la Municipalidad Distrital de Ananea es necesario tomar en cuenta que los bienes y servicios demandan recursos económicos, evidenciándose el uso de los documentos tradicionales o papel en la plataforma de transparencia de la institución con un ejecución S/ 3,421,084.00 representando el 48.6% de la ejecución total, siendo la cifra más predominante hasta el segundo trimestre del año 2022 (Municipalidad Distrital de Ananea, 2022b). Aunque se ha intentado reducir este gasto mediante documentos electrónicos, el papel sigue siendo preponderante, mostrando una transición digital incompleta.

En práctica de la técnica observacional, se evidencio que el proceso de gestión documental tiene un proceso de trámites lentos afectando la excelencia de los servicios ofrecidos hacía la ciudadanía, generando malestar e inconformidad hacia los servidores

públicos, teniendo poca aceptación de la plataforma. Esto se debe en parte a que, aunque existe una política para proteger la información a través de documentos en línea, su implementación fue inconsistente e incompleta en agilizar los procesos administrativos como se esperaba. Sin embargo, como política institucional se estableció la Política de privacidad que por medio de su uso protege la información proporcionada a los usuarios al momento de realizar sus trámites por la recepción de documentos en línea con el propósito de proporcionar un mejor servicio posible (Municipalidad Distrital de Ananea, 2022a).

Frente a ello, la unidad de tecnología e información de la Municipalidad Distrital de Ananea desempeña un papel fundamental en la gestión documental y electrónica. Esto implica asegurar que todas las actividades de creación, almacenamiento, acceso y distribución de documentos se realicen con eficiencia y seguridad, sin embargo, aunque se están desarrollando estrategias y protocolos, la adopción real de los sistemas electrónicos entre los servidores públicos y los ciudadanos fue más lenta de lo previsto. Por otro lado, la unidad también busca garantizar la operatividad de los sistemas informáticos y redes, la unidad se encarga de desarrollar y mantener actualizados los planes y estrategias para la gestión electrónica de documentos, así como de establecer protocolos para la protección y depuración periódica de la información almacenada. También es responsable de proporcionar soporte técnico y capacitación al personal en el uso adecuado de herramientas y sistemas electrónicos de gestión documental.

Sin embargo, contar un sistema de mesa de partes virtual no garantiza que el proceso de gestión documental sea fluido y por lo tanto su seguimiento sea eficiente. La Municipalidad Distrital de Ananea contó con la voluntad política de implementar los documentos electrónicos dentro sus procesos administrativos ante la pandemia del COVID-19, contexto el que exigía la continuidad de prestación de servicios hacia la ciudadanía, pero las dificultades técnicas y de capacitación impidieron que estos cambios se reflejen de manera positiva en la rapidez y transparencia de los trámites.

La dinámica de los documentos electrónicos generados dentro de la institución da su inicio en su elaboración por medios tecnológicos que posteriormente es imprimido para su emisión respectiva a los diferentes despachos que se asigne, este proceso acompañado del escaneo hicieron que el proceso sea más rápido y acompañado de un

documento físico que acredite su emisión y recepción garantizando la autenticidad de los documentos electrónicos, garantizando su doble función, la de fuente y medio de prueba (Ledesma Narváez, 2016). Sin embargo, este tratamiento afectó la cultura administrativa de los servidores públicos que en muchas oportunidades no realizan el procedimiento adecuado teniendo que realizarlo nuevamente, además, esta necesidad aún mantiene una falta de confianza sobre su validez de lo electrónico. Por lo tanto, la falta de una guía de buenas prácticas administrativas y de capacitación adecuada para el personal administrativo afectó la eficiencia del desempeño administrativo.

Mientras que la dinámica fuera de la institución, y emitida por los usuarios que hicieron uso tanto física como virtual de la mesa de partes, trayendo consecuencias al no implementarse una carpeta electrónica que cuente información de la situación actual del trámite, teniendo como consecuencia que los trámites no sean transparentes pero proporcionales una constancia lo acredita. Esto subraya la necesidad urgente de mejorar y expandir la infraestructura digital para asegurar un acceso y manejo eficaz, además, estos problemas recurrentes nos presentan la necesidad de conocer la aplicación de los documentos electrónicos y el proceso de gestión documental por medio de un diagnóstico del contexto de estudio.

En virtud de lo anteriormente expuesto, la asociación entre los documentos electrónicos y el proceso de gestión documental se fundamenta en la eficiencia y los beneficios inherentes de los documentos electrónicos, donde su adecuada transición potencia la gestión documental al proporcionar características esenciales como la autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad. Desde una perspectiva más amplia, se puede contextualizar esta conexión considerando antecedentes relevantes y tomando en cuenta la óptica de los servidores públicos en instituciones públicas, quienes ejecutan acciones específicas en diversas dimensiones. Por lo tanto, en el contexto de las instituciones públicas estas realizan acciones cruciales en diferentes dimensiones, lo cual impulsa la necesidad de un proceso de gestión documental eficiente. Quienes hacen uso de estos documentos y por qué es necesario utilizarlos son interrogantes fundamentales que deben abordarse.

Según Inquilla (2021), mejorar la autenticidad de los flujos de trabajo no solo implica la reducción de errores, sino también un incremento significativo en la eficiencia

operativa, lo cual se traduce en una optimización general de los procesos laborales. Además, Mendoza (2021) subraya la importancia crítica de la fiabilidad en tiempo real para aquellos usuarios que colaboran simultáneamente en documentos compartidos, destacando cómo esta característica es fundamental para mantener la coherencia y la integridad de la información en entornos colaborativos, lo que a su vez promueve una comunicación fluida y una toma de decisiones más acertada.

En lo que respecta a la integridad de los datos, Talavera y Villegas (2019) abogan por el fortalecimiento de este aspecto a través de la implementación de sistemas avanzados que no solo regulan el acceso a la información, sino que también permiten llevar a cabo auditorías detalladas para salvaguardar de posibles amenazas, lo que garantiza la confiabilidad y la seguridad de los datos críticos. Por último, la disponibilidad de información y la capacidad para organizar y recuperar datos fundamentales son señalados por Isuiza (2022) como aspectos clave para garantizar el buen funcionamiento de los sistemas de gestión de información, lo que facilita la toma de decisiones informadas y la ejecución eficiente de las tareas.

En este sentido, comprender la perspectiva de los servidores públicos se vuelve esencial, ya que contribuye de manera integral a una comprensión completa de la interrelación entre estas temáticas en el ámbito institucional, permitiendo identificar posibles áreas de mejora y optimización en los procesos de gestión de la información, así como promoviendo una cultura organizativa orientada hacia la innovación y la excelencia en la administración pública.

1.2. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.2.1. Pregunta general

“¿Cuál es la relación entre el uso de los documentos electrónicos y el proceso de gestión documental desde la perspectiva de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ananea, 2022?”

1.2.2. Pregunta específica

“¿Cómo es el uso de los documentos electrónicos desde la perspectiva de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ananea, 2022 respecto a su edad, género y asignación de personal?”

“¿Cómo es el uso del proceso de gestión documental desde la perspectiva de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ananea, 2022 respecto a su edad, género y asignación de personal?”

1.3. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo general

“Identificar la relación que existe entre el uso de los documentos electrónicos y el proceso de gestión documental desde la perspectiva de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ananea, 2022”.

1.3.2. Objetivos específicos

“Describir el nivel de uso de los documentos electrónicos desde la perspectiva de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ananea, 2022 respecto a su edad, género y asignación de personal”.

“Describir el nivel de uso en el proceso de gestión documental desde la perspectiva de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ananea, 2022 respecto a su edad, género y asignación de personal”.

1.4. JUSTIFICACIÓN

El aporte a nivel de justificación teórica, contribuye de manera significativa en los constructos de documentos electrónicos y el proceso de gestión documental, siendo su análisis una exigencia actual para las instituciones públicas, facilitando su progreso hacia un patrón de desarrollo y base de entendimiento como un estímulo de nuevas

líneas de investigación. Además de caracterizar las variables y alimentar los recursos en investigaciones posteriores vinculados a los constructos.

Desde la justificación práctica, contribuye en aportar con elementos o componentes de vital relevancia, tales como la evidencia empírica, hallazgos cuantitativos inferenciales y descriptivos como medio para mejorar la funcionalidad institucional. Este es un desafío significativo que actualmente afrontan todas las instituciones y servidores públicos especializados en la temática de investigación lo que convierte relevante desde la perspectiva de la administración en el ámbito de la gestión pública y mejoría social.

Y, por último, como justificación metodológica contribuye con el fortalecimiento del instrumento con fines estudio de manera sistemática y adecuada, favoreciendo un mejor manejo. Además, pretende la construcción de los instrumentos para la variable de documentos electrónicos y el proceso de gestión documental utilizados para un análisis más profundo y completo, proporcionando dimensiones e indicadores relevantes como una forma de lograr efectividad y competitividad en las instituciones públicas.

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Antecedentes internacionales

Adrian e Ibarra (2021) en su tesis “La gestión documental y su influencia en la calidad organizacional. Guía de buenas prácticas administrativas” exploran cómo la eficacia en la gestión documental puede potenciar la calidad organizacional. A través de un estudio cuantitativo de alcance descriptivo-explicativo, sin manipular las variables en un diseño no experimental, investigan si mejorar la organización y manejo de documentos impacta positivamente los estándares de calidad en las empresas. El estudio se basó en observaciones y análisis de documentos, centrándose en un grupo compuesto por 36 funcionarios, directivos y personal de archivo, proporcionando una visión profunda de la interacción entre la gestión documental y la calidad organizacional. Obteniendo como resultado la importancia de establecer una guía para prácticas administrativas efectivas. Concluyendo que la falta de estructura en la documentación generalmente conduce a una sobrecarga en los servicios de archivo.

Lacunza et al. (2021) en su artículo “La gestión documental electrónica en la UNLP. El camino hacia el expediente electrónico” exploran la disposición actual para la adopción de un sistema de gestión documental electrónico. Centrándose de que tal sistema podría potenciar las capacidades administrativas y de gestión, el estudio emplea un enfoque cualitativo descriptivo para capturar una imagen precisa de la situación. A través de una combinación de revisión bibliográfica y trabajo de campo que examina las normativas relevantes administrativas internas, los investigadores buscan verificar la viabilidad y los beneficios potenciales de implementar esta tecnología. Este análisis detallado no solo resalta los desafíos existentes, sino que también prepara el terreno para futuras intervenciones tecnológicas en la gestión de documentos dentro de la universidad. Obteniendo como resultado es imprescindible cumplir con los criterios que exige un sistema electrónico destinado a la gestión de documentos. Concluyendo que la introducción de un sistema electrónico de gestión documental tiene como objetivo

potenciar la eficiencia en la administración universitaria, con la finalidad de agilizar los procesos.

Morena (2021) en su artículo “Elaboration of a policy on electronic document management: the case of the Fundación Estatal para la Formación en el Empleo File” examina la importancia de establecer una política de gestión de documentos electrónicos como un avance fundamental hacia la administración electrónica. El estudio se planteó reflexionar sobre las características esenciales y ofrecer recomendaciones para la definición de una política efectiva en este ámbito. A través de un enfoque cualitativo de carácter exploratorio y un diseño no experimental, la investigación se centró en el Archivo de la Fundación Estatal, lo que permitió analizar en profundidad las necesidades y desafíos relacionados con la gestión de documentos electrónicos. Obteniendo como resultado que una política de gestión documental eliminaría el uso del papel y los costes directos, además que cada organización debería adoptar sus propias características hasta el establecimiento de una normativa vigente. Concluyendo que la eficacia de la estrategia de manejo de documentos electrónicos se manifestará al favorecer la interconexión y difusión de información, al mismo tiempo que garantiza la autenticidad de las firmas electrónicas y la integridad y exhaustividad de los documentos.

Pabón (2022) en su tesis “Valoración de los documentos electrónicos, documentos digitalizados y mensajes de datos, su eficacia y producción en audiencia; dentro de los procesos laborales” aborda la valoración y eficacia de los documentos electrónicos, digitalizados y los mensajes de datos como medios probatorios en los procesos laborales, centrándose en la correcta producción e interpretación de estos en audiencias judiciales. Con un enfoque cualitativo de carácter descriptivo, con una muestra compuesta por 10 jueces y abogados de la Unidad Judicial Multicompetente Civil. Para la recolección de datos, se emplearon entrevistas estructuradas con base en guías específicas, con el fin de comprender cómo estos profesionales perciben y utilizan dichos documentos como evidencia legal. Se propuso determinar la validez de estos documentos en el contexto judicial, subrayando la importancia de su correcta producción e interpretación en el ámbito de la justicia laboral. Obteniendo como resultado el estímulo de la evaluación de los procedimientos con el fin de identificar alteraciones en la evidencia presentada en los procesos judiciales. Concluyendo que es

necesario introducir un conjunto de pautas para la gestión judicial mediante la utilización de registros electrónicos.

Sosa et al. (2022) en su artículo “Document management through the Institutional Archives System. An approach from the Mexican normative order” explora la gestión documental, centrandó su análisis en el marco normativo vigente. A través de un enfoque cualitativo, con un alcance descriptivo, plantean revisar la normativa actual. Se enfoca en el Sistema Institucional de Archivos mexicano, utilizando la revisión bibliográfica como técnica principal, complementada con una guía de registro para la recolección de datos. Lo que proporciona una comprensión detallada y exploratoria del orden normativo que rige la gestión documental. Obteniendo como resultado que a partir del concepto de gestión documental se identificó 5 áreas: Organización de documentos, gestión de correspondencia, registro de procesos, recopilación y archivo de datos históricos, a quienes se les debería analizar sus principios, lineamiento, procedimiento y estructura para la cimentar la base del documento. Concluyendo que no solo a nivel institucional debería ser implementado los elementos descritos, si no al mismo tiempo concientizar a los sujetos obligados fomentando la cultura archivística, integración de recursos operativos, económicos y tecnológicos y orientación de la formación del recurso humano.

Yakupov (2020) en su artículo “Legal status, role and features of electronic document management” se enfoca en la regulación legal de este ámbito sin partir de una hipótesis inicial, lo que revela un enfoque exploratorio. Estableció analizar las condiciones actuales y el grado de desarrollo legal para la gestión de documentos electrónicos, empleando un enfoque cualitativo pluralista y un diseño dialéctico que facilita la comprensión de la interacción entre diversas perspectivas. La población de estudio se centró en la interpretación de leyes internacionales, mientras que la muestra estuvo constituida por usuarios de internet. Metodológicamente, se utilizó la revisión documental como técnica principal, complementada por una investigación interpretativa recolectando los datos mediante la técnica de bola de nieve, permitiendo una acumulación progresiva de información relevante para el análisis del tema en cuestión. Obteniendo como resultado que el intercambio de documentos electrónicos internacionalmente sufre problemas debido a la diferencia de procesos de digitalización

que existen en los diferentes niveles. Concluyendo que se debe unificar la legislación en los diversos ámbitos y áreas donde se da uso a los documentos electrónicos.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Inquilla (2021) en su tesis “Estrategia de firma digital y gestión de trámite documental en una Universidad Pública, Lima, 2021” abordó la relación entre la implementación de firmas digitales y la eficacia en la gestión de documentos administrativos. Propone como cuestión central determinar cómo la adopción de firmas digitales se asocia con la eficiencia de los trámites documentales. Desde un enfoque cuantitativo, la metodología adoptada se caracteriza por ser descriptiva y correlacional, permitiendo el análisis de las variables en un punto específico en el tiempo sin alterarlas. La muestra estudiada se compone de 73 administrativos, seleccionados de una población inicial de 90. El método de recopilación de datos consistió en la aplicación de encuestas mediante cuestionarios, facilitando así la recolección de percepciones y opiniones acerca del impacto de la firma digital sobre la gestión documental. Obteniendo como resultado la existencia de un Rho de Spearman, $r = ,486$ y un p valor = ,000. Concluyendo la implementación de una estrategia efectiva de firma digital está asociada de manera positiva con la eficacia en la gestión de trámites documentarios.

Isuiza (2022) en su tesis “Gestión de documentos electrónicos y métodos de capacitación a los trabajadores del Proyecto Especial Datem del Marañón Alto Amazonas Loreto Condorcanqui, Yurimaguas – 2022” abordó la interacción entre la gestión de documentos electrónicos y los métodos de capacitación. El estudio, desarrollado bajo un enfoque cuantitativo de alcance correlacional, se propuso determinar si existe una relación significativa. La población del estudio fue constituida por 34 servidores, representando en su totalidad la muestra investigada, permitiendo así un análisis exhaustivo y directo de los involucrados. Para la recolección de datos, se emplearon cuestionarios distribuidos a través de encuestas, siendo crucial revelar las perspectivas importantes sobre la eficiencia de las prácticas de capacitación en contextos cada vez más influenciados por la digitalización, donde la optimización de recursos y procesos resulta clave para el éxito organizacional. Obteniendo como resultado que el uso de los documentos electrónicos es alto en un 47.1 %, y por otro lado se obtuvo un de Rho de Spearman $r = ,870$ y un p valor = ,000. Concluyendo que

las estratégicas de la gestión de documentos electrónicos actúan como facilitadoras y potenciadoras de prácticas efectivas de capacitación dentro de la organización.

López (2020) en su tesis “Digitalización para mejorar el trámite documental en la Municipalidad de Ciudad de Dios, Provincia de Pacasmayo - La Libertad, 2020” exploró la implementación de un plan de digitalización para optimizar los trámites documentarios. El estudio surgió de la hipótesis de que un sistema digitalizado podría incrementar la eficiencia administrativa, proponiendo, por ende, un plan sistemático basado en la digitalización completa de los documentos. El método adoptado fue cuantitativo, específicamente un enfoque descriptivo y propositivo, que reflejó un análisis detallado y específico en un momento determinado sin manipulación de variables. La totalidad de la población de estudio, constituida por 26 funcionarios administrativos, fue incluida en la muestra para asegurar una visión integral y representativa de la situación. Se emplearon cuestionarios para la recolección de datos, lo que permitió obtener información directa y relevante sobre las prácticas actuales de gestión documental. Obteniendo como resultado que 35% de los encuestados no genera documentos en formato digital. Concluyendo que esto trae doble trabajo teniendo que realizar los trámites en soporte papel generando insatisfacción en los usuarios.

Mendoza (2021) en su tesis “Gestión de archivos periféricos y calidad de servicio en un distrito fiscal de la región San Martín, 2021” se centró en explorar la relación entre la gestión de archivos periféricos y la calidad del servicio. Para lo cual buscó determinar la existencia de una relación significativa por medio de un abordaje y enfoque metodológico cuantitativo. El estudio, incluyó a 67 colaboradores del distrito fiscal como población y muestra, lo que permitió obtener una visión integral del contexto estudiado. La recolección de datos se llevó mediante encuestas, utilizando un cuestionario estructurado como instrumento principal, lo que permitió obtener información precisa y relevante sobre cómo se gestionan los archivos periféricos y cómo esta gestión podría estar vinculada con la calidad del servicio percibido por los usuarios y empleados. Obteniendo como resultado un Rho de Spearman $r = ,966$ y un p valor = ,000. Concluyendo que mejorar la gestión de estos archivos tiene una asociación con la calidad general del servicio.

Talavera y Villegas (2019) en su tesis “La digitalización de documentos y su relación con los procedimientos administrativos de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima - Perú, 2019” examinó la relación entre la digitalización de documentos y los procedimientos administrativos. Este estudio surge ante la necesidad de comprender cómo la digitalización puede resultar en la eficiencia y efectividad de los procesos administrativos. Para abordar este objetivo, emplearon un enfoque cuantitativo con un alcance descriptivo-correlacional, permitiendo observar las variables en su contexto natural, sin intervenir en su desarrollo. La población estuvo compuesta por 30 empleados del área de trámite documentario de la universidad, y se seleccionó a la totalidad de esta población como muestra, garantizando así la representatividad de los datos obtenidos. La recolección se llevó a cabo mediante encuestas, aplicando un cuestionario como instrumento, con el propósito de obtener un panorama detallado. Obteniendo como resultado un Rho de Spearman $r = ,981$ y $p = .019$. Concluyendo que la implementación de la digitalización de documentos tiene una relación significativa en la manera en que se llevan a cabo las tareas y procesos administrativos.

Vélez (2020) en su tesis “Documentos electrónicos en la gestión administrativa del Ministerio Público – 2019” se centró en explorar la influencia de los documentos electrónicos en la gestión administrativa, tomando como premisa la necesidad de entender cómo estos documentos impactan en los procesos administrativos. Con un enfoque cuantitativo explicativo. Incluyó la aplicación de encuestas a una muestra de 131 funcionarios de una población total de 199, utilizando el cuestionario como instrumento principal para la recolección de datos. Este enfoque permitió no solo describir las características, sino también explicar cómo estos documentos influyen en la organización de la información y en la eficiencia de las tareas administrativas. Obteniendo como resultado que la gestión administrativa depende de los documentos electrónicos ($R = ,29$). Concluyendo que el uso de documentos electrónicos tiene una influencia importante en la manera en la actividad de las tareas administrativas y la organización de la información en un entorno administrativo.

2.1.3. Antecedentes regionales

Carrillo (2019) en su tesis “Firma digital para el proceso de trámite documentario en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, 2016” explora la optimización

del proceso de trámite documentario a través de la implementación de esta herramienta digital. El estudio buscó demostrar cómo la adopción de esta tecnología puede mejorar la eficiencia en la gestión documental. Para ello, se aplicó una metodología de enfoque cuantitativo con un alcance descriptivo, utilizando el método inductivo como base para el análisis. La población del estudio consistió en 80 procedimientos documentarios registrados en la oficina de racionalización de la universidad, de los cuales se seleccionó una muestra de 37 para su evaluación. Los datos se recogieron mediante técnicas de observación y análisis documental, empleando fuentes primarias para garantizar la fiabilidad de la información, lo que permitió analizar de manera exhaustiva las dinámicas del proceso de trámite documentario y evaluar la pertinencia de la firma digital como una herramienta clave para su optimización. Obteniendo como resultado que el 96.5% de los documentos necesitan firma digital. Concluyendo que la implementación de la firma digital se percibe como una solución eficiente que ayuda a agilizar y hacer más eficaz el manejo de documentos, reduciendo el tiempo necesario para realizar trámites y disminuyendo los costos asociados con este proceso.

Chuchuy y Mango (2022) en su tesis “Sistema web utilizando GWT (Google Web Toolkit) de automatización, trámites y seguimiento del proceso de prácticas pre - profesionales de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la UNA-PUNO, 2019” aborda el desarrollo e implementación de un sistema web buscando automatizar y optimizar los trámites y el seguimiento del proceso de prácticas preprofesionales. Se centró en explorar cómo un sistema web podría influir en la eficiencia y efectividad de estos procesos, considerando la necesidad de un control y evaluación más precisos. Para abordar esta cuestión, emplearon un enfoque cuantitativo con un diseño cuasi experimental, lo que permitió comparar la situación antes y después. Involucró a un grupo experimental que incluía a 1 docente, 20 estudiantes y 1 personal administrativo, quienes participaron en la evaluación de la automatización del sistema. Las técnicas utilizadas incluyeron la observación directa y el uso de una guía de entrevista. Obteniendo como resultado que la diferencia entre Pre test y Pos test estadísticamente es de 76.4% de aceptación con la condición de que ayudó a mejorar los procesos. Concluyendo que la automatización del seguimiento de proceso y trámites mejoran el proceso de control y evaluación permitiendo mantener el orden del ciclo de procesos.

Flores (2022) en su tesis “Motivaciones y estrategias de implementación del gobierno electrónico y su impacto en la modernización de la gestión pública” se centró en investigar las motivaciones y estrategias de implementación del gobierno electrónico y su impacto en la modernización de la gestión pública. Abordando la identificación y análisis de estos factores y razones que impulsan la adopción del gobierno electrónico y cómo estas estrategias contribuyen a modernizar las prácticas de gestión pública. Para ello, se empleó un enfoque cualitativo de carácter descriptivo, enfocándose en describir y analizar en profundidad los elementos clave. La población de estudio incluyó a directivos del gobierno local de Puno, seleccionando una muestra específica de 10 directivos para un análisis detallado. Las técnicas de recolección de datos incluyeron observaciones y entrevistas, respaldadas por herramientas como guías de observación y cuadernos de campo, además de grabaciones que sirvieron como evidencia. Obteniendo como resultado que las seis motivaciones de implementación fueron: cultura de cero papeles, ausencia de sistema de unificación, proceso deliberado por el gobierno central, cultura de trabajo, voluntad de los servidores, importancia económica, plazos y normativo. Concluyendo que es de necesidad modernizar la gestión pública en la región Puno.

Llano (2019) en su tesis “Uso de las tecnologías de información y comunicaciones en la competencia profesional de los egresados de la escuela profesional de Ciencias Contables de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno Periodo 2017” explora la relación entre el uso de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) y la competencia profesional. Enfocándose en comprender si el dominio de conocimientos generales en TIC impacta directamente la capacidad profesional de los egresados en su desempeño laboral. Metodológicamente, el trabajo sigue un enfoque cuantitativo con alcance descriptivo, utilizando un diseño ex post facto. La investigación abarca una población de 172 egresados, seleccionando una muestra de 62 para llevar a cabo las encuestas. Obteniendo como resultado que los individuos sostienen la opinión de que el empleo de conocimientos generales en el campo de tecnologías de información es de suma importancia (44%). Concluyendo que la importancia de emplear sistemas informáticos especializados, influye de manera positiva en el rendimiento óptimo de las actividades profesionales.

Paripancca (2021) en su tesis “Análisis de procesos archivísticos y la digitalización de documentos de los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo - Puno, periodo 2018” analizó exhaustivamente los procesos archivísticos y la digitalización de documentos. Abordó como problema central la evaluación de la situación actual de estos procesos, con el objetivo de determinar si estos se realizaban de manera regular o periódica. Se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo con un alcance descriptivo, lo cual permitió una observación directa y objetiva de la realidad. La población seleccionada para el estudio estuvo compuesta por 49 trabajadores, quienes pertenecían a distintos regímenes laborales, y de este grupo se extrajo una muestra representativa de 35 individuos. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, través de un cuestionario estructurado, lo cual facilitó la obtención de información precisa sobre las prácticas archivísticas y de digitalización, proporcionó una base robusta para el análisis y comprensión profunda de la situación vigente. Obteniendo como resultado las acciones relacionadas con la gestión de archivos, como la organización, descripción y preservación de documentos, se llevan a cabo de manera regular o periódica. Concluyendo que se propone el sistema OpenProdoc facilita la simplificar el proceso y mejorar la eficiencia en la atención a los usuarios.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. La archivística

La archivística implica la investigación teórica, como aplicada, de los fundamentos, métodos y desafíos concernientes al resguardo de los documentos con la finalidad de asegurar su preservación a lo largo del tiempo, su fácil acceso y organización. Además, su campo de estudio respalda los enfoques relacionados con la valoración, obtención, autenticación, preservación y disponibilidad a los materiales documentales (Voutssas & Barnard, 2014).

Por otro lado, Martínez (2021) menciona que son los procesos técnicos que serán aplicados y servirán para determinar la descripción y evaluación documental, cumpliendo un rol crucial por conllevar vías directas para garantizar la disponibilidad y acceso oportuno al contenido de los documentos.

2.2.2. Dimensiones de la archivística

En base al Sistema Nacional de Archivos y su normativa, Avalos et al. (2021) establece 4 dimensiones de estudio las cuales serán desarrolladas a continuación:

Organización documental

De acuerdo a Avalos et al. (2021) este proceso se basa en desarrollar una serie de acciones orientadas a categorizar, registrar y organizar los documentos de cada institución. En esta actividad se dan las siguientes actividades:

- ✓ Clasificación documental, actividad que implica agrupar documentos de acuerdo a criterios específicos para facilitar su manejo.
- ✓ Ordenación documental, actividad que consiste en relacionar diversos elementos a cada grupo de manera alfabética, numérica, cronológica, etc.
- ✓ Signatura documental, actividad que consiste en proporcionar símbolos o códigos para su identificación, pueden ser letras o números.

Descripción documental

De acuerdo a Avalos et al. (2021) este proceso está basado en determinar, analizar e identificar los caracteres internos y externos documentales con el objetivo de desarrollar instrumentos descriptivos, estos últimos permiten conocer, ubicar y supervisar los fondos documentales. En esta actividad se dan las siguientes actividades:

- ✓ Elaboración y actualización de instrumentos descriptivos, actividad que consiste en recopilar las características de los documentos y necesidad de los servicios de información.
- ✓ Establecimiento de instrumento descriptivo, actividad que consiste en implantar el inventario de transferencia, eliminación, general y registro de los fondos documentales.

Conservación documental

De acuerdo a Avalos et al. (2021) este proceso está basado en establecer la conservación en un proceso archivístico, es decir, conservar la preservación física del medio y contenido de los documentos a través de la implementación de la preservación y restauración. En esta actividad se dan las siguientes actividades:

- ✓ Formulación de normas, actividad que consiste en establecer acciones específicas sobre la organización de espacios, sistemas de seguridad, dispositivos y materiales de archivos de cumplimiento.
- ✓ Establecer los requisitos mínimos de uso, actividad que consiste en garantizar que se cuenta apropiados establecimientos, dispositivos, mobiliarios y materiales necesarios para mantener y salvaguardar los documentos.

Servicios archivísticos

De acuerdo a Avalos et al. (2021) este proceso está basado en disponer a los usuarios la documentación con propósitos informativos. En esta actividad se dan las siguientes actividades:

- ✓ Prestar servicios archivísticos, actividad que consiste en conceder servicios archivísticos en la modalidad de consulta, lectura, búsqueda, obtener copias y otras similares actividades.
- ✓ Normar la prestación, actividad que consiste en normar en la conformidad de las directrices emitidas por la entidad.

2.2.3. Procesos administrativos

Los procesos administrativos fueron enfatizados por Fayol (1987) quien establece que un proceso fundamental e inicial dentro de la gestión. Por otro lado, Taylor (1973) centró su entendimiento a través de los métodos científicos y la aplicación de principios que mejoran la productividad reduciendo tiempos y esfuerzos. Sin embargo, sus propias menciones tendrían un desarrollo en el contexto municipal siendo relevantes para la optimización a la hora de prestar servicios públicos. Esta propuesta no solo resalta la

organización si no también el análisis de cada tarea en un proceso de mejoramiento. Por lo tanto, el desarrollo y argumento de ambos postulados engloban 4 dimensiones, los cuales están compuestos por la planificación, organización, control y dirección.

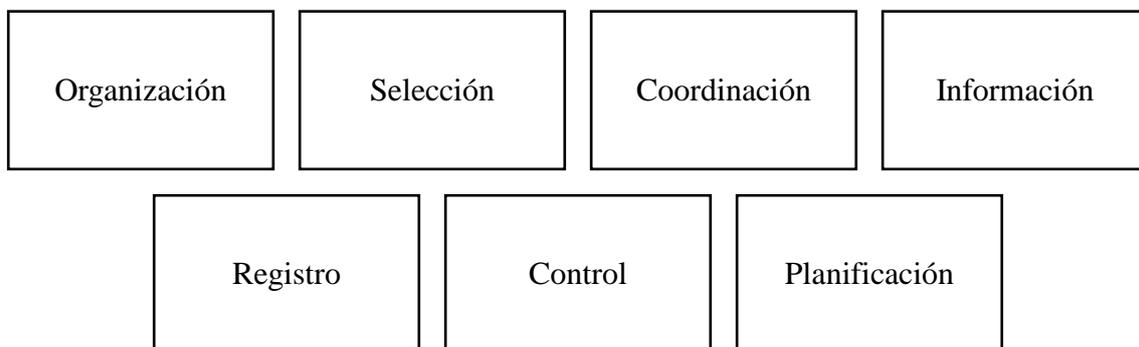
Los postulados argumentan que la planificación implica el establecimiento de metas, definición de estrategias y desarrollo de planes para el alcance de objetivos de la organización, dentro de un contexto municipal se centra en el desarrollo de necesidades, mejoramiento de los servicios públicos y bienestar comunitario. Por su lado, la organización implica la estructuración de recursos para la implementación del plan estratégico, esto implica establecer claramente las funciones y responsabilidades. Por otro lado, la supervisión busca lograr el cumplimiento de los objetivos anteriormente establecidos, para ello es necesario el liderazgo y motivación de los servidores públicos. Y, por último, el control implica la retroalimentación y garantía de los objetivos, siendo necesario la evaluación eficiente en conjunto de la toma de medidas correctivas.

Documentos administrativos

Los documentos administrativos dentro de una organización contribuyen significativamente a la teoría y práctica al contextualizar las funciones administrativas (Gulick, 1937). La propuesta del acrónimo “**POSDCORB**” desglosa las funciones administrativas y una clara organización estructural que en complemento de los procesos administrativos coincide al realizar sus funciones.

Figura 1

Funciones administrativas "POSDCORB"



Nota. Extraído de *Notes on the theory of organization* (Gulick, 1937)

Importancia de los documentos administrativos

Dentro de una organización los aspectos comunicativos y documentales son muy importantes, debido a su implicancia significativa en la eficiencia al organizar (Urwick, 1965). En ese sentido, su necesidad realza los documentos administrativos efectivos como informes, memorandos, resoluciones y solicitudes garantizan la transmisión de información clara y comprensible, esto es esencial para evitar malentendidos y conflictos. Esta comprensión enmarca dos menciones específicas:

- ✓ La claridad facilita la toma de decisiones informadas, es decir, su redacción garantiza la implementación clara de objetivos y directrices.
- ✓ La comunicación clara, contribuye a la coherencia y cohesión organizativa, es decir, que múltiples oficinas y áreas laboran conjuntamente garantizando la implementación de políticas y proyectos (Urwick, 1965).

Los documentos administrativos efectivos fueron detallados por Sanchez (2019) quien enfatiza en las siguientes menciones:

- ✓ ***Informe:*** Es un documento que detalla planes, hechos observados u acontecimientos que deben ser de conocimiento de la autoridad a efectos de identificar responsabilidad, exposición y descripción de lo solicitado. Es de necesidad que su contenido sea verídico, claro, íntegro, ordenado y respetuoso
- ✓ ***Memorándum:*** Es un documento comunicativo que transmite órdenes en un texto breve, el mismo que será utilizado por un superior para transmitir ordenanzas a las personas que debe cumplir, cumpliendo su función de comunicación interna dentro de la entidad con la finalidad de pedir, justificar, permitir, amonestar, entre otros.
- ✓ ***Resoluciones:*** Son documentos emitidos por la autoridad en su ejercicio de funciones justificatorio por normas legales y ordenamiento jurídico, este documento pone fin, accede y niega una petición, es decir, decide o dictamina las normas por iniciativa propia por el cual se encuentra facultada.
- ✓ ***Solicitudes:*** Es un documento utilizado para gestionar o pedir una solicitud ante la entidad pública o privada, va dirigido hacia la autoridad cumpliendo el

derecho amparado en la ley de su ejercicio, da su inicio en la presentación del trámite administrativo.

2.2.4. Municipio

Dentro del ámbito de Estado, el municipio es entendido como la unidad fundamental en la estructura política y administrativa, el mismo que goza de autonomía política, administrativa y fiscal. Su dinámica funcional cumple los límites establecidos por la Constitución con el propósito fundamental de velar por el bienestar general y mantener elevada la calidad de vida de los habitantes dentro de su jurisdicción (Zegarra, 2013).

En ese sentido, la comprensión de las estructuras organizativas y administrativas se aborda de manera eficiente y racional centrándose su aplicación directa y enfatizando su necesidad administrativa jerárquica eficientemente al momento de prestar servicios públicos ordenados. Weber (1977) distingue dentro de esta organización el rol de autoridad definiéndolo como la cadena de mando al asignar roles y responsabilidades a sus administrados. Además, añade que con racionalidad y eficiencia implementa procedimientos formales con la finalidad de guiar las operaciones, minimizar de arbitrariedad y maximizar de la productividad, en ese sentido, dentro de una municipalidad la optimización de los recursos disponibles, reducción de costos y garantía de adecuados servicios públicos es fundamental y esencial.

Principio de integración

El principio de integración surgió y destacó como una teoría administrativa introduciéndose fundamentalmente como pilar de la gestión destacando la colaboración de los elementos funciones de la institución para el logro de una administración municipal eficiente (Metcalf & Urwick, 2003) sostiene que una gestión eficaz es sostenida al presentar una colaboración efectiva entre gerentes y empleados, en lugar de una estructura autoritaria propone el dinamismo de trabajo en conjunto a igual de condiciones para abordar desafíos organizativos. Este enfoque fomenta una organización valorativa donde se aprecian las contribuciones de todos los niveles.

En ese sentido, la relevancia del área de una organización. o un municipio, se hace presente es una organización coordinada buscando alcanzar diversos objetivos comunes, esto sirve como un catalizador de eficiencia permitiendo la integración de distintas áreas de trabajo. Esta comprensión, ya no aborda una cooperación horizontal sino vertical abordado no solo entre servidores públicos del mismo nivel sino involucrando roles superiores a través de una comunicación afectiva y con disponibilidad de sugerencias entre encargados y subordinados (Metcalf & Urwick, 2003).

Principio de la comunicación efectiva

Barnard (1938) destaca la importancia de la comunicación afectiva en las organizaciones, señala que es fundamental para el funcionamiento de cualquier entidad donde la coordinación depende de una información oportuna y precisa. Este principio presente las siguientes características:

- ✓ **Frecuencia y calidad comunicativa**, esto fundamental para un funcionamiento eficiente en un contexto organizativo en desarrollo de diversas unidades u oficinas donde se destaca el trabajo conjunto para proporcionar adecuados servicios hacia la población.
- ✓ **Gestión de documentos administrativos**, la comunicación escrita es fundamental cuando se presenta con claridad la redacción en sus documentos, contribuyendo a una adecuada interpretación, seguimiento de actividades y rendición de cuentas con otras instancias gubernamentales.
- ✓ **Oportuna transmisión de oportunidades**, se destaca su importancia en la presencia de los servicios públicos, planificación urbana y gestión de recursos al entender que se presentan en constante evolución permitiendo a los funcionarios públicos estar atentos a los cambios, desafíos y responder con facilidad.
- ✓ **Retroalimentación efectiva**, es esencial atender y recibir comentarios sobre la implementación de políticas y servicios que se ajusten a las estrategias de abordaje y problemas de forma productiva.

2.2.5. Servidores públicos

El servidor público es toda persona natural o física que desempeña un cargo o comisión en el sector públicos, en cualquier institución u organización, estos son responsables de los actos u omisión en las que incurra por medio del desempeño de sus funciones (Garcia, 2018). El profesionalismo de los servidores públicos es un elemento muy influyente, Woodrow (1887) destaca su importancia como un elemento esencial para asegurar la eficacia y eficiencia dentro de la administración pública seleccionando de individuos calificados y con capacidad de desempeñar sus roles dejando de lado acciones políticas. Esta perspectiva no solo mejora la calidad de gestión sino también contribuye a la estabilidad y continuidad de políticas gubernamentales. También se destaca el establecimiento como base sólida conformado por servidores públicos competentes y especializados como elementos cruciales para abordar los diversos desafíos presentes en la administración.

2.2.6. El documento

El documento está basado en dos teorías:

- ✓ **Teoría del escrito**, es aquella representación de reflexión de signos que tienen la característica de la aplicación de la escritura y durabilidad. Debido a su representación del pensamiento humano.
- ✓ **Teoría de la representación**, es aquella representación simbólica y representativa existiendo sobre un soporte material, debido a que se encontrará en un soporte físico (Aige & Tapia, 2014).

Por su parte Voutssas y Barnard (2014) mencionan que el documento es un elemento indivisible de información compuesta por mensajes adheridos a un medio sintácticamente estable. Por otro lado, representa la información registrada que se origina o recibe durante el inicio, progreso o conclusión de una actividad institucional o personal, incluyendo su contenido, contexto y organización adecuada para validar la actividad (Ramón, 2003).

Etapas de desarrollo del documento

Las diferentes fases que atraviesan los documentos, desde su creación, elección, valor histórico y supresión, tiene el propósito de asegurar correctamente la implementación del proceso técnico en cada etapa. Estas deben cumplir su correcta organización y control según la vida útil de cada documento. Según Adrian e Ibarra (2021) son:

- ✓ **Archivo de gestión o fase activa:** Fase donde el documento desempeña su propósito original siendo accesible para el personal de manera sencilla, este periodo tiene una duración de 5 años. La relevancia atribuida puede ser de índole jurídica, legal o técnica.
- ✓ **Archivo central o fase semiactiva:** Fase donde el documento no tiene frecuencia de ser consultado, pero es necesario en ciertos momentos siendo accesible para quien requiera su consulta.
- ✓ **Archivo histórico o fase inactiva:** Fase donde el documento pierde su vigencia administrativa considerándose sólo los que tienen valor secundario o relevancia para la organización, terminando con su ciclo completo.

Las dos primeras fases tienen valores primarios, mientras que la tercera fase tiene valor secundario dependiendo del interés de la entidad.

2.2.7. Documento de archivo

De acuerdo al proyecto UNE-ISO 15489-12006 (2005) se establece aspectos generales del documento de archivo indicando que es la representación de lo comunicado o decisión tomada adaptándose a los requisitos de la organización a la que está asociado y sirviendo como herramienta para la rendición de cuentas. Además, su contenido requiere la inclusión de metadatos esenciales para registrar una operación específica o estar permanentemente conectado. De acuerdo a Voutssas y Barnard (2014) es un registro creado o recibido por una organización durante una actividad concreta en transcurso, sea como herramienta o resultado, esta acción será separada o guardada para una posterior acción como evidencia de una actividad realizada.

Etapas de desarrollo del documento de archivo

Como paradigma de gestión de documentos de archivo, el ámbito de la archivística comprende como característica primaria el periodo de existencia del documento de archivo. Voutssas y Barnard (2014) comprenden 8 fases:

1. Creación o recepción.
2. Categorización.
3. Conservación.
4. Eliminación por medio de la destrucción o traspaso de la entidad.
5. Elaboración descriptiva en instrumentos de referencia.
6. Preservación.
7. Consulta.
8. Utilización.

2.2.8. El documento electrónico

Los documentos electrónicos son entendidos como un conjunto de información producida, recibida o reunida por un individuo o entidad de forma no intencionada, inherente y automática. Se conserva y transmite de manera duradera por formatos electrónicos, efectuándose su identificación, categorización y valoración de series con acciones de autenticación y preservación adecuada con la finalidad de asegurar su relevancia informativa, jurídica y cultural (Esteban, 2001).

Por otro lado, Redondo (2010) hace mención que es una fuente de datos único cuyo contenido organizado y contextualizado se exhibe como evidencia de las actividades y funciones propias de las instituciones, estableciendo derechos y deberes de las partes generando, administrando y transmitiendo por medios electrónicos, informáticos o telemáticos.

El MinTic (2019) establece que es la información producida, transmitida, recibida, guardada y compartida por tecnologías electrónicas, ópticas u otras similares. Mientras que el Estado peruano en el Decreto Supremo N° 008-92-JUS (1989, artículo N° 5) establece que el documento electrónicos es aquel que alberga información de diversos

formatos, fechas y medios generados o recibidos por individuos o entidades en las instituciones públicas o privadas en el ejercicio de su funciones y cualquier otro que surja como debido al progreso tecnológico.

La diferencia frente al resto radica en que tanto su generación, manipulación, transferencia, recuperación y lectura es ejecutado mediante herramientas informáticas tanto del tipo físico como computadoras, dispositivos periféricos, redes, como del tipo lógico como aplicaciones, sistemas operativos y protocolos de comunicaciones (Esteban, 2001).

Etapas de desarrollo de los documentos electrónicos

Las instituciones públicas deben tener en consideración que es importante predecir la existencia de cambios tecnológicos inesperados y definir las etapas de los documentos electrónicos. Por ello, Ramón (2003) nos indica las características de prevalencia de los documentos electrónicos:

- ✓ **Anticipación:** La organización, selección y accesibilidad deben pasar por una función terminal en función anticipada antes de ser creados e incorporar los metadatos.
- ✓ **Conservación:** El tiempo de anticipación también se va reforzado al presentar una posición conservacionista, custodiada y garantista. Para esta superación de limitaciones y cambios tecnológicos se recomienda el único formato (PDF).
- ✓ **Continuidad:** La integración de los modelos del papel, mixto y electrónicos deben integrar una nueva forma de gestión fortalecida a través de la conservación del documento electrónicos.
- ✓ **Formación:** Se debe asegurar una formación integral con el fin de la reproducción del documento en el tiempo.

2.2.9. Dimensiones del documento electrónicos

Cada una de las atribuciones constituyen la credibilidad de un documento electrónico como declaración de un hecho.

Autenticidad

Ramón (2003) menciona que los documentos electrónicos son inmunes a cualquier tipo de manipulación y alteración, evidenciándose su procedencia. Por lo tanto, es interpretada como la certificación que un documento aspira a permanecer sin modificaciones ni alteraciones a medida que transcurre el tiempo (MinTic, 2019). Este elemento contribuye a la confianza en relación con:

- ✓ Su entorno (acción), medio por cual se originó tomando en consideración los metadatos atestiguando su origen.
- ✓ Su configuración (software y hardware), esencial para su representación.
- ✓ Su mensaje (contenido), el documento es lo que dice ser.
- ✓ La certeza, atribución de quien lo creo, envío, firmo y evidencio.
- ✓ La veracidad y no alteración.

Es necesario la implementación del procedimiento de respaldo y supervisión en todas las fases del ciclo de vida del documento con el fin de evitar la pérdida, adición, supresión, utilización u ocultación de los documentos electrónicos para que de esta manera se tenga protegido los medios de almacenamiento y la tecnología (MinTic, 2019). Coincidiendo con Voutssas y Barnard (2014) mencionan que los documentos son auténticos cuando se conservan su integridad e identidad en la medida que transcurre el tiempo.

Fiabilidad

Entendida como la capacidad de asegurar que el contenido y su representación completa, fidedigna y veraz de las acciones, labores y sucesos que establecen y sostienen el acto del creador establecido a través de un registro de alto control y supervisión aplicado en su producción (MinTic, 2019). Por lo que estos serán creados:

- ✓ Testimoniando la operación, declarando el acto concerniente.
- ✓ Dando testimonio del lugar.
- ✓ Proporcionando seguridad de estar completo.
- ✓ Conservando su identificación inequívoca, atributos del contexto y origen.

- ✓ Por medio de técnicas seguras y comprobables.
- ✓ Por personas que cuenten con conocimiento directo de los hechos y usos.

Integridad

Ramón (2003) indica que el documento mantiene su integridad cuando completa su estructura y contenido como cualidad esencial es estar íntegro y sin ninguna alteración. Voutssas y Barnard (2014) añadiendo que se debe asegurar la protección del contenido y atributos a largo plazo, siendo unos los componentes que generan confianza al documento. Se tiene la presunción de integridad cuando los documentos permanecen completos y protegidos ante modificaciones, por lo tanto, cada entidad u organización debe formular políticas y procesos de manejo de la gestión documental especificando que adiciones y en qué circunstancias se autorizó realizar tales acciones en el documento después de su creación (MinTic, 2019). Por lo tanto, se deberá:

- ✓ Conservar los metadatos de contexto, evidenciando su naturaleza procesal, legal, administrativa y tecnológica que dio origen al documento.
- ✓ Evidenciar con metadatos los cambios en el documento cuando sean requeridos por obsolescencia tecnológica por personal autorizado.
- ✓ Mantener y proponer métodos de seguimiento que demuestren la protección al documento en relación al uso, alteración y destrucción no intencionada.
- ✓ Mantener niveles de limitación de acceso si la información en los documentos sea clasificados o reservados.

Disponibilidad

Ramón (2003) indica que el documento debe ser recuperable para su uso e interpretación en cualquier momento y circunstancia, se potencia un documento cuando tiene metadatos, los mismos que permiten ser accesibles, ubicables, recuperables, visualizables, comprensibles, legibles y utilizables (MinTic, 2019). Teniendo que:

- ✓ Contener a detalle el entorno de las operaciones administrativas a ser reconocido entre el documento y el expediente establecido.

- ✓ Establecer información accesible para su consulta en cualquier momento sin depender del sistema que lo generó, su formato original o medio de registro.
- ✓ Mantener una conexión duradera entre el documento y sus metadatos.
- ✓ Tener un contenido informativo accesible en todo momento, mientras que la institución está requerida de preservarlo.

2.2.10. Tipos de documentos electrónicos

En el contexto de los documentos electrónicos, resulta fundamental adquirir una comprensión profunda de la variada gama de tipos y formatos que caracterizan la era digital. Referentes como McLuhan (1994), Pressman (2002) y Norman (2013) exploraron y contribuyeron con una perspectiva integral que permite clasificar los documentos electrónicos en diversas categorías según sus estructuras y atributos.

Correos electrónicos y archivos de texto

Pressman (2002) destaca que los correos electrónicos y los archivos de texto son paradigmas en el vasto entramado digital contemporáneo. Estos, aparentemente cotidianos, despliegan una trascendencia ineludible en el ámbito de la comunicación y la transmisión de información en la sociedad moderna. Su aplicabilidad alcanza esferas tan diversas como la académica, empresarial y personal, constituyendo pilares fundamentales en la interconexión global.

Además, resalta la necesidad de gestionar estos documentos en el contexto digital para salvaguardar no solo la eficiencia, sino también la integridad de la información. En un mundo caracterizado por la velocidad y la magnitud de la información, la adecuada administración de documentos textuales se erige como un componente esencial para el correcto funcionamiento de organizaciones y la sociedad.

Por otro lado, comprender los desafíos y complejidades que subyacen en la gestión de estos documentos impulsa a los profesionales y usuarios a adoptar prácticas y herramientas que potencien la organización y el acceso eficiente a la información textual. Además, subraya la importancia de considerar no solo la creación y transmisión, sino también la preservación y recuperación de documentos textuales en el vasto

panorama digital, asegurando así un flujo de información coherente y confiable en la era contemporánea.

Imágenes, videos y grabaciones de audio

McLuhan (1994) realizó análisis meticulosos sobre el profundo impacto de los medios de comunicación en la estructura misma de la sociedad. Al explorar el ámbito de los documentos electrónicos mencionar que las imágenes, videos y grabaciones de audio constituyen extensiones tecnológicas que ejercen una influencia transformadora sobre la manera en que percibimos y comprendemos el mundo que nos rodea.

Estos elementos multimedia, no son medios de información, sino que se convierten en mediadores activos que configuran nuestra experiencia y modulan la naturaleza de la comunicación. En la era digital, donde la información fluye a través de una miríada de canales electrónicos, comprender cómo estas extensiones tecnológicas afectan la percepción y la interpretación de la realidad se vuelve esencial.

Por otro lado, se enfatiza la necesidad de una comprensión profunda de cómo las imágenes, videos y grabaciones de audio moldean la comunicación y la experiencia humana. En este sentido, se debe reflexionar sobre la intersección entre la tecnología y la percepción, motivando a la sociedad a no solo consumir pasivamente estos medios, sino a ser consciente y crítica de su influencia en la formación de nuestra comprensión del entorno y las interacciones humanas.

Formatos específicos: pdf, docx, xlsx, etc.

Norman (2013) aborda de manera exhaustiva la crucial importancia del diseño en la interacción humano-computadora. Este análisis, marca pautas en el campo del diseño centrado en el usuario y la esfera de los documentos electrónicos, donde formatos específicos como PDF, DOCX y XLSX son herramientas de diseño fundamentales que moldean la experiencia del usuario, influyendo directamente en la usabilidad y accesibilidad.

En su entorno, la elección del formato de un documento no es simplemente una cuestión técnica, sino un acto de diseño que determina la manera en que los usuarios interactúan con la información. En ese sentido, los formatos de archivos específicos no solo actúan como contenedores de datos, sino que se convierten en herramientas de diseño que impactan la experiencia del usuario desde la apertura hasta la manipulación y el intercambio de información.

Por lo tanto, la creación de documentos electrónicos que no solo sean técnicamente eficientes, sino también accesibles y comprensibles para el usuario promedio. En su enfoque, el diseño de documentos electrónicos debería priorizar la eliminación de barreras cognitivas y la promoción de la usabilidad, permitiendo a los usuarios interactuar de manera fluida y efectiva con la información digital.

2.2.11. Metadatos

De acuerdo al MinTic (2019) son los datos que detallan al contenido y organización en su administración a lo largo del tiempo, permitiendo la identificación de las actividades y procesos realizados sobre el documento, ya sea en medio físico o electrónicos. Agregando que son los datos sobre el cual el documento puede ser utilizado y comprendido durante su proceso (Ramón, 2003).

Llerena (2016) señala que son campos que se agregan al documento con la finalidad de permitirse utilizar sus posibles valores para realizar búsquedas diseñadas para organizar la información contenida con el propósito de generar utilidad según las necesidades concretas de cada servicio de información digital y la función asignada.

2.2.12. Digitalización

La digitalización de los documentos en formato digital está fundamentada en la creación y posterior procesamiento de una imagen digital derivada de un soporte físico de un documento original, excluyendo los documentos nacidos digitalmente. Para lo cual, el formato asegura la durabilidad y legibilidad a lo largo del tiempo, así como la facilidad de acceso a la información contenida (Red de Transparencia y Acceso a la Información [RTA], 2014).

2.2.13. Gobierno digital

Consiste en la empleabilidad de tecnologías con el propósito de optimizar la eficiencia, transparencia, efectividad y rendición de cuentas gubernamentales, su promoción simplifica la provisión de información y servicios gubernamentales a los ciudadanos. La ejecución de esta iniciativa generó un cambio fundamental, alterando las estructuras convencionales de la administración pública. Por lo tanto, para fomentar su avance, se requiere la aplicación de las Tics y la participación activa de todos los participantes identificados en su desarrollo (Naser & Concha, 2013).

Por otro lado, también es considerado como un cambio de cultura organizacional o modelo organizativo que a través de métodos y procesos aprovechados de las Tics por las instituciones públicas atienden las necesidades de los ciudadanos de forma eficiente, segura y transparente. Para ello es necesario la réplica digital de los procesos en papel (Cubo et al., 2022).

2.2.14. Firma digital y certificado digital

Se trata de una tecnología que ofrece soluciones para la producción de documentos digitales con validez legal. Descrito por (Ley N° 27269, 2000) es una técnica de criptografía de naturaleza asimétrica que posibilita la identificación del firmante como recurso de control y garantía integral del contenido detectando eventuales cambios. Su validez y peso jurídico tiene el mismo valor que una firma manuscrita con la condición de que sea generada por un proveedor en servicios de certificación digital, es decir, se enfatiza en reducir alteraciones o modificaciones (Voutssas & Barnard, 2014).

En contraste, el certificado digital es un archivo de acreditación electrónica creado y vinculado por un entidad certificadora, el cual está relacionado a un par de claves con un individuo o entidad legal, verificando su identidad (Ley N° 27269, 2000). Por lo tanto, es un mecanismo de autenticación de la entidad del cual el individuo dispone una copia utilizable para usar en la firma de un documento, es decir, las partes involucradas pueden corroborar con la entidad apropiada si el documento digital es auténtico a la identidad del signatario (Voutssas & Barnard, 2014).

En ese sentido, la validación de firmas digitales es un proceso fundamental en la gestión de documentos electrónicos, asegurando la integridad y autenticidad de los mismos. En enfatizando en la temática de la firma digital, la integridad significa que el contenido del documento se mantiene exactamente igual que cuando fue firmado inicialmente, sin modificaciones, mientras que la autenticidad, asegura que la firma fue, en efecto, generada por el signatario declarado y que la misma no ha sido revocada o expirada hasta el momento de la verificación.

En contraste a lo anterior, el software "ReFirma" del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC, s.f.) es una herramienta diseñada específicamente para facilitar la validación de firmas digitales en documentos PDF. Este software verifica que los certificados digitales utilizados en la firma estén vigentes y sean legítimos, y que estos certificados hayan sido emitidos por una Autoridad Certificadora reconocida y en conformidad con las regulaciones de la Autoridad Administrativa Competente (AAC) de la IOFE. Al validar un documento con ReFirma, se puede determinar con precisión la fecha y hora exactas de la firma digital, proporcionando un marco de referencia temporal que es crucial para contextos legales y administrativos. Este proceso no solo refuerza la seguridad en la transmisión y almacenamiento de documentos electrónicos, sino que también proporciona un respaldo legal en caso de disputas sobre la autenticidad o integridad de un documento.

2.2.15. Interoperatividad

Se refiere a la habilidad de los programas o sistemas para colaborar y operar de forma conjunta con otros sin la necesidad de ajustes o modificaciones particulares (Voutssas & Barnard, 2014). Por su parte, Mesa (2014) considera que es la capacidad de diversas organizaciones y sistemas en la colaboración de metas acordadas y compartidas con el propósito de obtener ventajas mutuas. Su asociación requiere que las entidades colaboradoras compartan datos y conocimientos en el desarrollo de sus operaciones, mediante el intercambio de información entre sus sistemas de tecnología de la información y comunicación correspondientes.

2.2.16. Simplificación administrativa

Consiste en la eliminación de procesos y obstáculos innecesarios en la administración pública, con el propósito de favorecer a la sociedad. Por lo tanto, se requiere que las entidades gubernamentales tomen medidas de simplificación para potenciar sus servicios, logrando así una mayor eficiencia en los procesos y beneficiando a la productividad (Decreto Legislativo N° 1310, 2017).

2.2.17. Proceso de gestión documental

El desarrollo de la gestión documental surgió con el propósito de generar, recibir, procesar, conservar, facilitar el acceso y clasificar los documentos involucrando diversas acciones adaptables y requerimientos individuales (Lunasco, 2017). Además, Llerena (2016) explica que comprende un conjunto de metodologías, normas y prácticas que habilitan a la organización y supervisión de la circulación de sus documentos a lo largo del tiempo mediante técnicas manuales o tecnologías que permiten alcanzar alto rendimiento, funcionalidad y eficiencia. Por otro lado, también es conocido como la administración documental el cual implica la responsabilidad de supervisar de manera sistémica y eficiente la generación, recepción, conservación, uso y eliminación de los documentos (Voutssas & Barnard, 2014).

2.2.18. Dimensiones de la gestión documental

La aplicación de la gestión documental está desarrollada acorde al “Decreto Legislativo N° 1310 aprobado por Resolución N° 001-2017-PCM/SEGDI”, el cual presenta cuatro procedimientos como consecuencia de las actividades realizadas por las entidades públicas.

Recepción

Es la adquisición de la responsabilidad legal y física de un conjunto de documentos el cual será registrado como acontecimiento, este acto es resultado de la actividad de asumir tanto física y jurídicamente la custodia de un cuerpo o conjunto documental. Además, implica la recepción de documentos a través de sistemas o aplicaciones

destinadas a la gestión documental (Voutssas & Barnard, 2014). De acuerdo a El Peruano (2017) en este proceso de debe considerar los siguientes lineamientos:

- ✓ Definición de los puntos de recepción de acuerdo al TUO.
- ✓ Recepción a través de sistemas o aplicaciones.
- ✓ Convertir los documentos en formato papel a formato digital, empleando equipos de captura de imágenes conforme a las regulaciones vigentes.
- ✓ Definir directrices y horarios de atención para la recepción de documento
- ✓ Contemplar procedimientos de revisión y verificar a los documentos recibidos en la entidad, tanto dentro como fuera.
- ✓ Incluir acciones de derivación de los documentos a sus áreas correspondientes.
- ✓ Definir las herramientas informáticas a emplear.
- ✓ Considerar situaciones excepciones que puedan obstaculizar la normal recepción del documento.

Emisión

En la etapa de emisión los documentos requerirán la utilización de certificados digitales y firmas electrónicas. Es importante destacar que la firma digital de un documento electrónico posibilita la identificación del signatario en el documento emitido, es decir, es necesario su integridad asegurando que este no haya sido alterado (Vélez, 2020). De acuerdo a El Peruano (2017) en este proceso de debe considerar los siguientes lineamientos:

- ✓ Se recomienda priorizar la creación de documentos en formato electrónico con firma digital.
- ✓ Es necesario establecer formatos pertinentes para las categorías de documentos administrados por la entidad, acorde a su clasificación en el proceso.
- ✓ La emisión de documentos debe realizarse en el momento oportuno y de acuerdo a los plazos establecidos, bajo la supervisión del funcionario encargado.
- ✓ Considerar situaciones excepciones que eviten la normal emisión del documento.

Archivo

Es la agrupación cohesionada de documentos generados o separados que participan con vínculo en un mismo tema, evento, individuo, lugar, proyecto o temática con la finalidad de ser recuperados para su uso operativo o punto de consulta. Además, es entendida como las acciones archivísticas del proceso de administración documental en formato físico o digital desde su creación hasta su eliminación definitiva (Voutssas & Barnard, 2014). De acuerdo a El Peruano (2017) en este proceso de debe considerar los siguientes lineamientos:

- ✓ Cumplir y establecer procedimientos archivísticos, tales como la organización, caracterización, selección, preservación y prestación de servicios archivísticos.
- ✓ Instaurar valoración del documento, determinando su valor permanente o temporal.
- ✓ Implementar medidas de preservación de los documentos en el transcurso de tiempo haciendo accesible su recuperación.

Despacho

También denominado como destinatario, puede ser una entidad natural o legal a la cual se dirige o para la cual se generó el documento (Voutssas & Barnard, 2014). De acuerdo a El Peruano (2017) en este proceso de debe considerar los siguientes lineamientos:

- ✓ Garantizar que los documentos lleguen a su destino a través de actividades.
- ✓ Realizar un efectivo control de los documentos despachados mediante métodos manuales o automatizados, que posibiliten confirmar su recepción.
- ✓ Considerar situaciones excepcionales que impidan la distribución normal del documento.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. Archivística

Es el estudio tanto teórico como práctico de los fundamentos, procesos y desafíos relacionados al almacenamiento de documentos, con el propósito de asegurar su accesibilidad y permanencia. Además, abarca el campo del conocimiento de técnicas y procedimientos para evaluar, adquirir, verificar, conservar y permitir la consulta de los documentos almacenados (Voutssas & Barnard, 2014).

2.3.2. Documento

Es la mínima unidad compuesta de datos y mensajes adherido a un soporte, consiste desde un punto de vista sintáctico la representación de una estructura definida y de contenido inalterado (Voutssas & Barnard, 2014).

2.3.3. Documento electrónico

Es la unidad elemental de información documental organizada, sea pública o privada, esta puede ser creada, clasificada, manejada, transmitida, procesada o conservada por una entidad o individuo de acuerdo a sus necesidades operativas en el empleo de sistemas informáticos (Ley N° 27269, 2000).

2.3.4. Metadatos

Los metadatos son la información que detalla el contenido y la estructura de los documentos durante el proceso de administración, permitiendo la identificación de las actividades y procesos realizados sobre el documento (MinTic, 2019).

2.3.5. Modernización del Estado

Es un proceso que establece la modernización de las entidades pública del Estado con la finalidad de alcanzar un mayor beneficio de los ciudadanos mediante eficaces vías como el involucramiento de los ciudadanos, descentralización, desconcentración y gestión

transparente, además de tener servidores públicos calificada con una adecuada remuneración y fiscalmente equilibrado (Ley N° 27658, 2002).

2.3.6. Municipio

Dentro del Estado, es la unidad básica de la estructura política y administrativa, cuenta con autonomía en términos políticos, fiscales y administrativos dentro de los límites definidos por la Constitución. Su objetivo es promover el bienestar común y mejorar la calidad de vida de la población en su territorio correspondiente (Zegarra, 2013).

2.3.7. Firma digital

Es un método criptográfico de tipo asimétrico que posibilita la identificación del autor siendo concebido por medios controlados. Esta técnica permite integrar el contenido y detectar alteraciones, poseyendo la misma validez y fuerza jurídica de una firma manuscrita siempre en cuanto haya sido emitida y autorizada por un proveedor de servicios de certificación digital (Ley N° 27269, 2000).

2.3.8. Interoperatividad

Es la habilidad que tienen los programas o sistemas para interactuar y colaborar con otros sin el requerimiento de modificaciones o ajustes específicos (Voutssas & Barnard, 2014).

2.3.9. Servidores públicos

Es aquel que ocupa un cargo en el sector públicos, es responsable de sus acciones y omisiones, el mismo que debe cumplir con profesionalismo para garantizar la eficacia en la administración pública, favoreciendo la selección de individuos calificados. Esta perspectiva no solo mejora la calidad de gestión, sino también contribuye a la estabilidad y continuidad de políticas gubernamentales (Garcia, 2018).

2.3.10. Simplificación administrativa

Implica la reducción de procesos y obstáculos innecesarios en la administración pública en beneficio de la sociedad. Por lo tanto, las entidades públicas tiene la responsabilidad de adoptar medidas que simplifiquen los procedimientos y mejoramiento de los servicios ofrecidos (Decreto Legislativo N° 1310, 2017).

2.3.11. Proceso de gestión documental

Es un conjunto de enfoques, estándares y tecnologías que permiten a la organización gestionar de manera eficaz la circulación de los documentos a lo largo de su etapa de desarrollo, este proceso puede ser mediante técnicas manuales o aprovechando tecnologías que garantizan un nivel alto de rendimiento, eficiencia y funcionalidad (Llerena, 2016).

2.4. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

2.4.1. Hipótesis general

“Existe una correlación positiva significativa entre el uso de los documentos electrónicos y el proceso de gestión documental desde la perspectiva de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ananea, 2022”.

2.4.2. Hipótesis específicas

“El nivel de uso de los documentos electrónicos es básico desde la perspectiva de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ananea, 2022 respecto a su edad, género y asignación de personal”.

“El nivel de uso del proceso de gestión documental es básico desde la perspectiva de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ananea, 2022 respecto a su edad, género y asignación de personal”.

2.5. VARIABLES DE INVESTIGACIÓN / CATEGORÍAS DE ANÁLISIS

2.5.1. Operativización de las variables

Tabla 1

Operativización de la variable documento electrónicos

| Dimensiones | Indicadores | Ítem | Escala de valores | Baremación por dimensión | | Baremación de la variable | |
|--------------|--|------|-------------------------------------|--------------------------|------------------|---------------------------|---------|
| | | | | Niveles | Rangos | Niveles | Rangos |
| Autenticidad | 1. Utilización del contenido | 1 | | | | | |
| | 2. Verificar su inmunidad a la manipulación o alteración | 2 | | Óptimo | [16,20] | | |
| | 3. Verificar su credibilidad y veracidad (firma digital) | 3 | (5) - Siempre (4) - Casi Siempre | Básico No óptimo | [10,15] [4,9] | Óptimo | [60,80] |
| | 4. Verificar la evidencia de su generación | 4 | (3) - A veces (2) - Casi Siempre | | | | |
| Fiabilidad | 1. Uso de métodos y capacidades para asegurar la operación | 5 | (1) - Nunca | Óptimo | [16,20] | | |
| | 2. Verificar su representación completa | 6 | Nunca | Básico | [10,15] | | |
| | 3. Verificar la precisión de las operaciones | 7 | | No óptimo | [4,9] | Básico | [38,59] |

| | | | | | |
|----------------|--|----|-----------|---------|-------------------|
| | 4. Uso de control en su producción | 8 | | | |
| Integridad | 1. Consultar la protección del contenido a largo plazo | 9 | Óptimo | [16,20] | |
| | 2. Consultar la evidencia de adiciones | 10 | Básico | [10,15] | |
| | 3. Verificar limitaciones de adiciones | 11 | No óptimo | [4,9] | |
| | 4. Verificar la restricción de acceso | 12 | | | |
| Disponibilidad | 1. Localización, recuperación, e interpretación. | 13 | Óptimo | [16,20] | No Óptimo [16,37] |
| | 2. Consulta e identificación de su contexto | 14 | Básico | [10,15] | |
| | 3. Utilidad en las actividades administrativas | 15 | No óptimo | [4,9] | |
| | 4. Conservación secuencial | 16 | | | |

Nota. Elaborado en base a Espinoza (2017).

Tabla 2*Operativización de la variable proceso de gestión documental*

| Dimensiones | Indicadores | Ítem | Escala de valores | Baremación por dimensión | | Baremación de la variable | |
|-------------|--|------|-------------------------------------|--------------------------|---------|---------------------------|---------|
| | | | | Niveles | Rangos | Niveles | Rangos |
| Recepción | 1. Satisfacción del sistema documental | 1 | | | | | |
| | 2. Uso y conformidad al TUO o normativa vigente | 2 | | Óptimo | [16,20] | | |
| | 3. Búsqueda documental | 3 | | Básico | [10,15] | | |
| | 4. Aplicación de criterios de horarios de atención | 4 | (5) - Siempre (4) - Casi Siempre | No óptimo | [4,9] | Óptimo | [60,80] |
| Emisión | 1. Establecer formatos aplicables | 5 | (3) - A veces (2) - Casi nunca | Óptimo | [16,20] | | |
| | 2. Localización y seguimiento | 6 | | Básico | [10,15] | | |
| | 3. Velocidad del proceso | 7 | (1) - Nunca | No óptimo | [4,9] | | |
| | 4. Verificar los Impedimentos de la emisión | 8 | | | | Básico | [38,59] |
| Archivo | 1. Uso óptimo de recursos | 9 | | Óptimo | [16,20] | | |
| | 2. Implementación de procesos archivísticos | 10 | | Básico | [10,15] | | |
| | | | | No | [4,9] | | |

| | | | | | |
|----------|---|----|-----------|---------|----------------|
| | 3. Conservación y recuperación | 11 | óptimo | | |
| | 4. Almacenamiento a lo largo del tiempo | 12 | | | |
| Despacho | 1. Garantía de llegada a su destino | 13 | Óptimo | [16,20] | No |
| | 2. Control en el despacho | 14 | Básico | [10,15] | Óptimo [16,37] |
| | 3. Procedimiento eficiente | 15 | No óptimo | [4,9] | |
| | 4. Productividad | 16 | | | |

Nota. Elaborado en base a Vélez (2020).

CAPÍTULO III

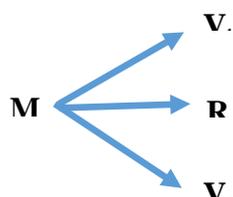
MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La metodología que guio el desarrollo de la presente investigación es de enfoque cuantitativo, debido a que al planteamiento de un problema debe probar una hipótesis en base al análisis estadístico con datos recolectados. Por otro lado, tiene un alcance descriptivo – correlacional, descriptivo debido a que busca detallar propiedades, perfiles y atributos de individuos, grupos o fenómenos sometidos a un análisis, y correlacional debido a la intención de conocer la relación presente entre variables. Su diseño es no experimental debido que el estudio se realizó sin la manipulación, tan solo estudiando los fenómenos en su entorno natural siendo su análisis el único propósito. De corte transversal debido a que la recopilación de datos se dio en un solo momento (Hernández-Sampieri & Mendoza Torres, 2023).

Figura 2

Representación de diseño de correlación



Nota. Elaborado en base a Sánchez et al. (2018).

Donde:

M = Muestra de investigación

V₁ = Documentos electrónicos

V₂ = Proceso de gestión documental

R = Relación entre ambas variables

3.2 ÁMBITO DE ESTUDIO

El lugar de estudio de esta investigación fue en la Municipalidad Distrital de Ananea, provincia de San Antonio de Putina, departamento de Puno, ubicado en las coordenadas

14°40'40"S 69°31'56"O. El presente estudio en la Municipalidad Distrital de Ananea tuvo su importancia en la modernización de las entidades del Estado y los servicios ofrecidos hacia la población, entrando como actores los servidores públicos que cumplen un rol importante en su actuación, siendo los encargados de realizar la correctamente gestión documental.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Según Hernández-Sampieri y Mendoza Torres (2023) la población consiste en un conjunto de casos con una serie de características específicas; por lo tanto la población estuvo conformada por todo el personal en actividad de la Municipalidad Distrital de Ananea, teniendo en su totalidad 121 trabajadores.

Tabla 3

Asignación de personal de la Municipalidad Distrital de Ananea

| Condición | Personal |
|--|----------|
| Por régimen especial de Contratación Administrativa de Servicios (CAS) | 58 |
| Por locación de servicios | 56 |
| Nombrados | 7 |
| Total | 121 |

Nota. Registro obtenido de datos brindados por la sub gerencia de recursos humanos de la Municipalidad Distrital de Ananea en el año 2022.

Conforme a lo expuesto por Hernández-Sampieri y Mendoza Torres (2023) la muestra representa una porción específica de la población de la cual se obtienen los datos. Para el hallazgo de la muestra se utilizó la técnica del muestreo no probabilístico donde todos los sujetos no poseen la misma posibilidad de ser elegidos. En la determinación del tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula, considerando que tenemos una muestra finita:

Donde:

$$\begin{aligned} \text{Tamaño de muestra } (n) &= \frac{N * \sigma^2 * Z^2}{(N - 1) e^2 + \sigma^2 * Z^2} \\ \sigma^2 &= \text{Desviación estándar} = 0.5 \\ N &= \text{Tamaño de la población} = 121 \\ Z^2 &= \text{Nivel de confianza} = 1.95 \\ e^2 &= \text{Límite aceptable del error muestral} = 0.05 \\ (n) &= \text{Tamaño de muestra} \end{aligned}$$

Del cual al reemplazar obtenemos

$$\begin{aligned} \text{Tamaño de muestra } (n) &= \frac{121 * 0.5^2 * 1.95^2}{(121 - 1) 0.05^2 + 0.5^2 * 1.95^2} \\ \text{Tamaño de muestra } (n) &= 92 \end{aligned}$$

Por lo tanto, nuestra muestra será de 92 servidores públicos.

Criterios de inclusión: Servidores públicos involucrados en la gestión documental y generan documentos electrónicos de la Municipalidad Distrital de Ananea.

Criterios de exclusión: Quedan excluidos el resto de trabajadores (personal de limpieza, seguridad, entre otros) de la Municipalidad Distrital de Ananea.

Bajo un enfoque fundamentado como criterio de inclusión de los servidores públicos condicionados por locación de servicios está enmarcado por múltiples aspectos legales, prácticos y contextuales. La Ley N° 27444 (2001) y la Ley N° 27658 (2002) respaldan la utilización de medios electrónicos en la administración pública, destacando la importancia de garantizar la autenticidad, integridad y continuidad de la información, especialmente en el contexto de la pandemia de COVID-19.

En ese sentido, en el Código Civil (2015, artículo N° 1766) se establece la obligación del locador por servicios de prestar personalmente el servicio, pero también contempla la posibilidad de utilizar auxiliares y sustitutos bajo su dirección y responsabilidad. Esta disposición se adapta a la realidad frente a la pandemia del COVID-19, donde la utilización de documentos electrónicos para llevar a cabo funciones públicas se volvió cada vez más común, reflejando la necesidad de flexibilidad y adaptabilidad en el ejercicio de estas responsabilidades. Esto refleja la continuidad y eficacia de las

funciones públicas, justificando plenamente la adopción de nuevos métodos de trabajo, como el uso de tecnologías digitales, sin que esto invalide la condición de locación de servicios.

Además, en el artículo N° 1767 señala que el pago al locador puede establecerse tomando en cuenta la calidad, el alcance y otros aspectos relevantes de los servicios que ofrece. En este contexto específico, la prestación de servicios puede requerir el uso intensivo de tecnologías como los documentos electrónicos, esta disposición permite que la determinación de la retribución se ajuste de manera justa y adecuada, teniendo en cuenta las particularidades de la situación.

3.4. RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. Técnica

En este estudio se empleó la técnica de la encuesta, aplicando 32 ítems a los servidores públicos para medir la variable de documentos electrónicos y el proceso de gestión documental. Posibilitando la obtención de datos directos aplicados a la muestra y respaldados por expertos en el campo.

3.4.2. Instrumento

Con respecto al instrumento, se utilizó el cuestionario el cual será administrado a los individuos con la dirección de adquirir información deseada (Bernal, 2010). Para cada variable fue llevado a cabo un cuestionario estructurado, ajustado y previamente validado por especialistas en el campo, bajo una escala de Likert de preguntas cerradas teniendo como sustento las dimensiones de cada variable. De acuerdo Espinoza se elaboró el cuestionario para la variable de documento electrónicos y para la gestión documental se elaboró de acuerdo a Vélez.

Por otro lado, la ficha técnica se dividió en 4 dimensiones por variable, las cuales para la variable documentos electrónicos son: Autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad; y para el proceso de gestión documental son: Recepción, emisión,

archivo y despacho. Estas herramientas fueron utilizadas para verificar las hipótesis propuestas, mientras que el instrumento fue ajustado mediante una ficha técnica.

Tabla 4

Ficha técnica de la variable documento electrónicos

| | | | |
|-----------------------------|---|-------|---------|
| Nombre del Instrumento: | Cuestionario para los servidores públicos del Municipalidad Distrital de Ananea | | |
| Autor: | Espinoza, Edinson Dalmacio Silva | | |
| Año: | 2017 | | |
| Adaptado y reformulado por: | Gonzales, Eddy Rodrigo Huaman (Investigador) | | |
| Tipo de instrumento: | Cuestionario | | |
| Objetivo: | Medir la variable de documento electrónicos | | |
| Cantidad de ítems: | 16 | | |
| Dimensiones: | 4 | | |
| Aplicación: | Directa e individual | | |
| Tiempo de administración: | 10 minutos | | |
| Ámbito de aplicación: | <i>“Los documentos electrónicos y el proceso de gestión documental”</i> | | |
| Normas de aplicación: | La persona marcará en cada ítem de acuerdo a su opinión | | |
| Escala: | Escalas | Valor | |
| | Nunca | | 1 |
| | Casi nunca | | 2 |
| | A veces | | 3 |
| | Casi siempre | | 4 |
| | Siempre | | 5 |
| Niveles y Rangos: | Variable: Documento electrónicos | | |
| | Nivel | Valor | Rango |
| | No óptimo | 1 | [16,37] |
| | Básico | 2 | [38,59] |
| | Óptimo | 3 | [60,80] |

Nota. Elaborado en base a Espinoza (2017).

Tabla 5*Ficha técnica para la variable proceso de gestión documental*

| | | | |
|-----------------------------|---|-------|---------|
| Nombre del Instrumento: | Cuestionario para los servidores públicos del Municipalidad Distrital de Ananea | | |
| Autor: | Vélez, Emerson Dante Rojas | | |
| Año: | 2020 | | |
| Adaptado y reformulado por: | Gonzales, Eddy Rodrigo Huaman (Investigador) | | |
| Tipo de instrumento: | Cuestionario | | |
| Objetivo: | Medir la variable de documento electrónicos | | |
| Cantidad de ítems: | 16 | | |
| Dimensiones: | 4 | | |
| Aplicación: | Directa e individual | | |
| Tiempo de administración: | 10 minutos | | |
| Ámbito de aplicación: | <i>“Los documentos electrónicos y el proceso de gestión documental”</i> | | |
| Normas de aplicación: | La persona marcará en cada ítem de acuerdo a su opinión | | |
| Escala: | Escalas | Valor | |
| | Nunca | | 1 |
| | Casi nunca | | 2 |
| | A veces | | 3 |
| | Casi siempre | | 4 |
| | Siempre | | 5 |
| Niveles y Rangos: | Variable: Documento electrónicos | | |
| | Nivel | Valor | Rango |
| | No óptimo | 1 | [16,37] |
| | Básico | 2 | [38,59] |
| | Óptimo | 3 | [60,80] |

Nota. Elaborado en base a Vélez (2020).

Validez del instrumento

Se llevó a cabo la validez del instrumento de recopilación de datos mediante el juicio de expertos, contando con el respaldo de los siguientes expertos, quienes validaron los aspectos de claridad, pertinencia y relevancia de los ítems relacionados a cada dimensión de las variables.

Tabla 6

Validez del instrumento de investigación

| Profesión | Cargo actual | Grado académico | Experto | Cuestionario 1 (%) | Cuestionario 2 (%) |
|----------------------------|-----------------------------------|--|---------------------------|--------------------|--------------------|
| Contador público | Docente universitario | Doctor | Vitaliano Enriquez Mamani | Aprobado 96% | Aprobado 95% |
| Ingeniero economista | Especialista en inversión pública | Magíster en planificación y gestión del desarrollo | Jaime P. Mullisaca Pacco | Aprobado 93.75% | Aprobado 97.5% |
| Contador Público Colegiado | Contador en empresas privadas | Título profesional de contador | Cedeon Luisa Chambi | Aprobado 90% | Aprobado 91.25% |

Nota. Elaborado en base al cuestionario de validez.

En ambos casos, los expertos compartieron sus opiniones, llegando a una conclusión unánime de resolución: Aprobado. Indicando que los instrumentos tienen un porcentaje de aprobación de 93.25%, cuestionario 1; y un porcentaje de aprobación de 94.58%, cuestionario 2.

Prueba de confiabilidad

Para evaluar la confiabilidad del instrumento utilizado nos apoyamos en el programa informático IBM SPSS Statistics en su versión 27 para realizar el cálculo estadístico del coeficiente Alfa de Cronbach por cada variable.

Figura 3

Cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{k}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Nota. Elaborado en base a George y Mallery (2003).

Donde:

α = Alfa de Cronbach

K = Número de ítems

V₁ = Varianza de cada ítem

V₂ = Varianza del total

Conforme a la interpretación de George y Mallery (2003) donde podemos interpretar el coeficiente con los siguientes baremos:

Tabla 7

Alfa de Cronbach

| Índice | Nivel de confiabilidad | Valor de alfa de Cronbach |
|--------|------------------------|---------------------------|
| 1 | Excelente |]0.9 , 1] |
| 2 | Bueno |]0.8 , 0.9] |
| 3 | Aceptable |]0.7 , 0.8] |
| 4 | Cuestionable |]0.6 , 0.7] |
| 5 | Pobre |]0.5 , 0.6] |
| 6 | Inaceptable |]0.5] |

Nota. Elaborado en base a George y Mallery (2003).

Tabla 8

Medida de fiabilidad de la variable de documento electrónicos

| Variable | Alfa de Cronbach | N de elementos |
|-------------------------|------------------|----------------|
| Documentos electrónicos | ,906 | 16 |

Nota. Extraído del programa informático IBM SPSS en su versión 27.

Como se puede observar, en la Tabla 8 se presenta un valor $\alpha = ,906$, encontrándose en nivel de confiabilidad de [0.9,1]. Esto indica que el instrumento posee un excelente nivel de fiabilidad, lo cual respalda su idoneidad para la recopilación de datos.

Tabla 9

Medida de fiabilidad de la variable de proceso de gestión documental

| Variable | Alfa de Cronbach | N de elementos |
|-------------------------------|------------------|----------------|
| Proceso de gestión documental | ,913 | 16 |

Nota. Extraído del programa informático IBM SPSS en su versión 27.

Como se puede observar, en la Tabla 9 se presenta un valor $\alpha = ,913$, encontrándose en nivel de confiabilidad de [0.9,1]. Esto indica que el instrumento posee un excelente nivel de fiabilidad, lo cual respalda su idoneidad para la recopilación de datos.

3.5 ANÁLISIS DE DATOS

Se aplicaron técnicas de análisis descriptivo e inferencial para examinar las variables y sus diferentes dimensiones. Se usaron tablas de contingencia para detallar las particularidades de cada variable. En la fase inicial de la recopilación de datos, se utilizó Microsoft Excel para organizar, filtrar y almacenar la información, facilitando su análisis estadístico posterior. Después de asegurar una adecuada organización de los datos en Excel, se empleó el software IBM SPSS versión 27 para realizar los análisis estadísticos necesarios y efectuar las operaciones requeridas para el estudio. En la etapa final, se implementaron y ajustaron las pruebas estadísticas adecuadas a las necesidades de la investigación para cumplir con los objetivos propuestos en el diseño del estudio.

Para verificar la fiabilidad y validez del instrumento utilizado, se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach, además de la evaluación previa de expertos. En lo que respecta a las pruebas estadísticas, se optó por la correlación Rho de Spearman. Los resultados obtenidos se analizaron utilizando las tablas producidas por la aplicación del instrumento.

Figura 4

Coefficiente de correlación

$$r = \frac{n(\sum XU) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n\sum XU) - (\sum X)^2)(n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2)}$$

Nota. Elaborado en base a Camacho-Sandoval (2008).

Donde:

n = Número de datos

Σ = Sumatoria

Σ_x = Sumatoria de la variable X

Σ_y = Sumatoria de la variable Y

Tabla 10

Niveles de escala de valoración

| Nivel de medición | r |
|----------------------|---------------|
| Correlación perfecta | r = 1 |
| Correlación muy alta | 0.8 < r < 1 |
| Correlación alta | 0.6 < r < 0.8 |
| Correlación moderada | 0.4 < r < 0.6 |
| Correlación baja | 0.2 < r < 0.4 |
| Correlación muy baja | 0 < r < 0.2 |
| Correlación nula | r = 0 |

Nota. Elaborado en base a Hernández-Sampieri y Mendoza Torres (2023), y Mondragón (2014).

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

4.1.1 Análisis descriptivo

Tabla 11

Nivel de los documentos electrónicos y el proceso de gestión documental

| Variable | | n | % |
|-------------------------------|-----------|----|------|
| Documentos electrónicos | Óptimo | 4 | 4.3 |
| | Básico | 57 | 62 |
| | No óptimo | 31 | 33.7 |
| Autenticidad | Óptimo | 15 | 16.3 |
| | Básico | 56 | 60.9 |
| | No óptimo | 21 | 22.8 |
| Fiabilidad | Óptimo | 6 | 6.5 |
| | Básico | 53 | 57.6 |
| | No óptimo | 33 | 35.9 |
| Integridad | Óptimo | 12 | 13 |
| | Básico | 48 | 52.2 |
| | No óptimo | 32 | 34.8 |
| Disponibilidad | Óptimo | 6 | 6.5 |
| | Básico | 51 | 55.4 |
| | No óptimo | 35 | 38 |
| Proceso de gestión documental | Óptimo | 3 | 3.3 |
| | Básico | 52 | 56.5 |
| | No óptimo | 37 | 40.2 |
| Recepción | Óptimo | 11 | 12 |
| | Básico | 65 | 70.7 |
| | No óptimo | 16 | 17.4 |
| Emisión | Óptimo | 4 | 4.3 |
| | Básico | 54 | 58.7 |

| | | | |
|----------|-----------|----|------|
| | No óptimo | 34 | 37 |
| | Óptimo | 10 | 10.9 |
| Archivo | Básico | 46 | 50 |
| | No óptimo | 36 | 39.1 |
| | Óptimo | 6 | 6.5 |
| Despacho | Básico | 47 | 51.1 |
| | No óptimo | 39 | 42.4 |

Nota. Los datos muestran el nivel de los documentos electrónicos y el proceso de gestión documental, ambos con sus dimensiones.

En la Tabla 11, la mayoría de los documentos electrónicos se encuentran en un nivel básico (62%), mientras que una proporción considerable se clasifica como no óptima (33.7%). Esta situación revela un uso limitado y poco efectivo de los documentos electrónicos en la práctica diaria, por lo tanto, sugiere deficiencias significativas en los procesos de organización, almacenamiento y acceso a la información, lo que podría obstaculizar la eficiencia operativa y la toma de decisiones informada. Mientras que, la baja proporción en condición óptima (4.3%), indica la necesidad urgente de revisar y mejorar los procedimientos de gestión documental para optimizar los recursos y garantizar una operación efectiva de la organización. Por otro lado, la mayoría de los procesos de gestión documental son básicos (56.5%), lo que sugiere que hay margen para mejorar su eficiencia y calidad; y denota la necesidad de implementar prácticas más avanzadas en su uso. El hecho de que solo un pequeño porcentaje se considere óptimo (3.3%) indica que existe un potencial considerable para optimizar los procedimientos y prácticas. Además, el número no óptimo (40.2%) también es notable, lo que subraya la necesidad urgente de identificar y abordar las deficiencias en los procesos existentes. Esta evaluación refleja una situación preocupante.

Además, en el manejo de documentos electrónicos, sólo un 16.3% alcanza un nivel óptimo en autenticidad, y cifras aún más bajas, 6.5%, se observan en fiabilidad y disponibilidad, indicando grandes falencias en la confiabilidad y el acceso a los documentos cuando se requieren. Por ejemplo, en la fiabilidad, un 35.9% de los documentos se califican como no óptimos, lo que pone en duda la exactitud y completitud de la información que contienen. Esto apunta a una adopción deficiente de protocolos de verificación y validación.

En cuanto al proceso de gestión documental, las etapas como emisión y despacho muestran un rendimiento especialmente bajo, con solo un 4.3% y un 6.5% de los procesos calificados como óptimos, respectivamente. Esto sugiere ineficiencias significativas en la manera en que se emiten y despachan los documentos, con un 37% y un 42.4% de los procesos calificados como no óptimos en estas áreas. Esto puede traducirse en retrasos, errores y problemas de comunicación que afectan la operatividad general de la organización. Además, el archivo, un aspecto crítico para la conservación a largo plazo de la información, muestra solo un 10.9% en el nivel óptimo, con un 39.1% calificado como no óptimo, lo que plantea serias preguntas sobre la seguridad y el mantenimiento a largo plazo de los registros documentales. En ese sentido, en la Municipalidad Distrital de Ananea, la gestión de documentos electrónicos y el proceso documental exhiben un estado de implementación poco avanzado y estratégicamente ineficiente, lo que implica una integración tecnológica y adopción de prácticas insuficientes.

Objetivo específico 01: Describir el nivel de uso de los documentos electrónicos desde la perspectiva de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ananea, 2022 respecto a su edad, género y asignación de personal.

Tabla 12

Los documentos electrónicos respecto a su edad

| Documentos electrónicos | Edad | | | | | |
|-------------------------|-------|------|-------|------|-------|------|
| | 20-29 | | 30-39 | | 40-50 | |
| | n | % | n | % | n | % |
| Óptimo | 2 | 7.7 | 2 | 5.7 | 0 | 0 |
| Básico | 12 | 46.2 | 23 | 65.7 | 22 | 71 |
| No óptimo | 12 | 46.2 | 10 | 28.6 | 9 | 29 |
| Autenticidad | | | | | | |
| Óptimo | 1 | 3.8 | 5 | 14.3 | 9 | 29 |
| Básico | 19 | 73.1 | 22 | 62.9 | 15 | 48.4 |
| No óptimo | 6 | 23.1 | 8 | 22.9 | 7 | 22.6 |
| Fiabilidad | | | | | | |
| Óptimo | 4 | 15.4 | 2 | 5.7 | 0 | 0 |
| Básico | 13 | 50 | 22 | 62.9 | 18 | 58.1 |

| | | | | | | |
|-----------------------|----|------|----|------|----|------|
| No óptimo | 9 | 34 | 11 | 31.4 | 13 | 41.9 |
| Integridad | | | | | | |
| Óptimo | 2 | 7.7 | 8 | 22.9 | 2 | 6.5 |
| Básico | 14 | 53.8 | 16 | 45.7 | 18 | 58.1 |
| No óptimo | 10 | 38.5 | 11 | 31.4 | 11 | 35.5 |
| Disponibilidad | | | | | | |
| Óptimo | 4 | 15.4 | 0 | 0 | 2 | 6.5 |
| Básico | 13 | 50 | 22 | 62.9 | 16 | 51.6 |
| No óptimo | 9 | 34.6 | 13 | 37.1 | 13 | 41.9 |

Nota. Los datos revelan la distribución de evaluaciones de documentos electrónicos en diferentes categorías y grupos de edad.

En la Tabla 12 se contemplan los documentos electrónicos y sus dimensiones respecto a su edad de los servidores públicos. En los documentos electrónicos y respecto a los que tienen 20 a 29 años se aprecia que un 46.2% muestran un nivel óptimo, al igual que los que presentan un nivel no óptimo, mientras que un 7.7% se encuentra en un nivel óptimo. En lo que respecta a los servidores públicos de 30 a 39 años es evidente que 65.7% muestra un nivel básico, un 28.6% presenta un nivel no óptimo, mientras que un 5.7% se encuentra en un nivel óptimo. Por último, en los servidores públicos de 40 a 50 años se avizora que un 71% muestra un nivel básico, un 29% se encuentra en un nivel no óptimo, mientras que un 0% se encuentra en un nivel óptimo. Se concluye que los servidores públicos, respecto a su edad, tienen niveles básicos sobre el uso de los documentos electrónicos siendo los porcentajes más predominantes solo siendo 12 puntos superior al nivel no óptimo. Respecto a sus dimensiones, apreciamos la existencia de un nivel básico en las cuatro dimensiones teniendo porcentajes que superan el 45% del total. Por lo tanto, existe una marcada deficiencia en la adaptación tecnológica entre los servidores públicos, que se acentúa con la edad.

Tabla 13*Los documentos electrónicos respecto a su género*

| Documentos electrónicos | Género | | | |
|-------------------------|-----------|------|----------|------|
| | Masculino | | Femenino | |
| | n | % | n | % |
| Óptimo | 2 | 4.1 | 2 | 4.7 |
| Básico | 28 | 57.1 | 29 | 67.4 |
| No óptimo | 19 | 38.8 | 12 | 27.9 |
| Autenticidad | | | | |
| Óptimo | 7 | 14.3 | 8 | 18.6 |
| Básico | 29 | 59.2 | 27 | 62.8 |
| No óptimo | 13 | 26.5 | 8 | 18.6 |
| Fiabilidad | | | | |
| Óptimo | 4 | 8.2 | 2 | 4.7 |
| Básico | 26 | 53.1 | 27 | 62.8 |
| No óptimo | 19 | 38.8 | 14 | 32.6 |
| Integridad | | | | |
| Óptimo | 6 | 12.2 | 6 | 14 |
| Básico | 25 | 51 | 23 | 53.5 |
| No óptimo | 18 | 36.7 | 14 | 32.6 |
| Disponibilidad | | | | |
| Óptimo | 5 | 10.2 | 1 | 2.3 |
| Básico | 26 | 53.1 | 25 | 58.1 |
| No óptimo | 18 | 36.7 | 17 | 39.5 |

Nota. Se detalla la distribución de evaluaciones de documentos electrónicos en relación con género y criterios específicos.

En la Tabla 13 se contemplan los documentos electrónicos y sus dimensiones respecto a su género de los servidores públicos. En los documentos electrónicos y respecto al género masculino se aprecia que un 57.1% muestran un nivel básico, un 38.8% presenta un nivel no óptimo, mientras que un 4.1% se encuentra en un nivel óptimo. Respecto al género femenino, se puede notar que 67.4% muestra un nivel básico, un 27.9% presenta un nivel no óptimo, mientras que un 4.7% se encuentra en un nivel óptimo. Se concluye que los servidores públicos, respecto a su género, tienen niveles básicos sobre el uso de

los documentos electrónicos siendo los porcentajes más predominantes sólo siendo el género masculino ligeramente superior con 12 puntos en el nivel no óptimo. Respecto a sus dimensiones, apreciamos la existencia de un nivel básico en las cuatro dimensiones teniendo porcentajes que superan más de la mitad del total (> 50%) siendo ligeramente equilibrado.

Tabla 14

Los documentos electrónicos respecto a su asignación de personal

| Documentos electrónicos | Asignación de personal | | | | | |
|-------------------------|------------------------|------|-----------------------|------|-----------|------|
| | CAS | | Locación de Servicios | | Nombrados | |
| | n | % | n | % | n | % |
| Óptimo | 2 | 4.3 | 2 | 5.1 | 0 | 0 |
| Básico | 28 | 60.9 | 27 | 69.2 | 2 | 28.6 |
| No óptimo | 16 | 34.8 | 10 | 25.6 | 5 | 71.4 |
| Autenticidad | | | | | | |
| Óptimo | 7 | 15.2 | 8 | 20.5 | 0 | 0 |
| Básico | 28 | 60.9 | 24 | 61.5 | 4 | 57.1 |
| No óptimo | 11 | 23.9 | 7 | 17.9 | 3 | 42.9 |
| Fiabilidad | | | | | | |
| Óptimo | 3 | 6.5 | 3 | 7.7 | 0 | 0 |
| Básico | 24 | 52.2 | 26 | 66.7 | 3 | 42.9 |
| No óptimo | 19 | 41.3 | 10 | 25.6 | 4 | 57.1 |
| Integridad | | | | | | |
| Óptimo | 7 | 15.2 | 5 | 12.8 | 0 | 0 |
| Básico | 25 | 54.3 | 21 | 53.8 | 2 | 28.6 |
| No óptimo | 14 | 30.4 | 13 | 33.3 | 5 | 71.4 |
| Disponibilidad | | | | | | |
| Óptimo | 4 | 8.7 | 2 | 5.1 | 0 | 0 |
| Básico | 26 | 56.5 | 24 | 61.5 | 1 | 14.3 |
| No óptimo | 16 | 34.8 | 13 | 33.3 | 6 | 85.7 |

Nota. Se detalla la distribución de evaluaciones de documentos electrónicos según CAS, locación de servicios y nombrados.

En la Tabla 14 se contemplan los documentos electrónicos y sus dimensiones respecto a su asignación de personal de los servidores públicos. En los documentos electrónicos y respecto a los que se encuentran en CAS se aprecia que un 60.9% muestran un nivel básico, un 34.8% presenta un nivel no óptimo, mientras que un 4.3% se encuentra en un nivel óptimo. En lo que respecta a los servidores públicos por locación de servicios se observa que 69.2% muestra un nivel básico, un 25.6% presenta un nivel no óptimo, mientras que un 5.1% se encuentra en un nivel óptimo. Por último, en los servidores públicos nombrados se avizora que un 71.4% muestra un nivel no óptimo, un 28.6% se encuentra en un nivel básico, mientras que un 0% se encuentra en un nivel óptimo. Se concluye que los servidores públicos, respecto a su asignación de personal, tienen niveles básicos sobre el uso de los documentos electrónicos en CAS y por locación de servicios, mientras que los nombrados presentan un nivel no óptimo. Respecto a sus dimensiones, apreciamos la existencia de un nivel básico en las cuatro dimensiones en los servidores en CAS y por locación de servicios, mientras que los nombrados muestran un nivel no óptimo, lo que revela que apenas alcanzan un entendimiento y manejo básico de las herramientas tecnológicas.

Objetivo específico 02: Describir el nivel de uso del proceso de gestión documental desde la perspectiva de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ananea, 2022 respecto a su edad género y asignación de personal

Tabla 15

El proceso de gestión documental respecto a su edad

| Proceso de gestión documental | Edad | | | | | |
|-------------------------------|-------|------|-------|------|-------|------|
| | 20-29 | | 30-39 | | 40-50 | |
| | n | % | n | % | n | % |
| Óptimo | 0 | 0 | 2 | 5.7 | 1 | 3.2 |
| Básico | 15 | 57.7 | 19 | 54.3 | 18 | 58.1 |
| No óptimo | 11 | 42.3 | 14 | 4 | 12 | 38.7 |
| Recepción | | | | | | |
| Óptimo | 3 | 11.5 | 5 | 14.3 | 3 | 9.7 |
| Básico | 17 | 65.4 | 24 | 68.6 | 24 | 77.4 |
| No óptimo | 6 | 23.1 | 6 | 17.1 | 4 | 12.9 |

| | | | | | | |
|-----------------|----|------|----|------|----|------|
| Emisión | | | | | | |
| Óptimo | 0 | 0 | 2 | 5.7 | 2 | 6.5 |
| Básico | 18 | 69.2 | 19 | 54.3 | 17 | 54.8 |
| No óptimo | 8 | 30.8 | 14 | 40 | 12 | 38.7 |
| Archivo | | | | | | |
| Óptimo | 2 | 7.7 | 4 | 11.4 | 4 | 12.9 |
| Básico | 12 | 46.2 | 18 | 51.4 | 16 | 51.6 |
| No óptimo | 12 | 46.2 | 13 | 37.1 | 11 | 35.5 |
| Despacho | | | | | | |
| Óptimo | 2 | 7.7 | 2 | 5.7 | 2 | 6.5 |
| Básico | 12 | 46.2 | 15 | 42.9 | 20 | 64.5 |
| No óptimo | 12 | 46.2 | 18 | 51.4 | 9 | 29 |

Nota. Los datos revelan la distribución de evaluaciones del proceso de gestión documental en diferentes categorías y grupos de edad.

En la Tabla 15 se contempla el proceso de gestión documental y sus dimensiones respecto a su edad de los servidores públicos. En el proceso de gestión documental y respecto a los que tienen 20 a 29 años se aprecia que un 57.7% muestran un nivel básico, un 42.3% presenta un nivel no óptimo, mientras que un 0% se encuentra en un nivel óptimo. En lo que respecta a los servidores públicos de 30 a 39 años es evidente que 54.3% muestra un nivel básico, un 40% presenta un nivel no óptimo, mientras que un 5.7% se encuentra en un nivel óptimo. Por último, en los servidores públicos de 40 a 50 años se avizora que un 58.1% muestra un nivel básico, un 38.7% se encuentra en un nivel no óptimo, mientras que un 3.2% se encuentra en un nivel óptimo. Se concluye que los servidores públicos, respecto a su edad, tienen niveles básicos sobre el proceso de gestión documental siendo los porcentajes más predominantes, mientras que lo que se encuentran en un nivel no óptimo tiene a ser tener un nivel básico. Respecto a sus dimensiones, apreciamos la existencia de un nivel básico en las cuatro dimensiones teniendo porcentajes que superan el 50% del total lo cual representa que el proceso de gestión documental es propicia en cada proceso. Por lo tanto, la mayoría de los empleados no están completamente equipados o adaptados para manejar la documentación digital de manera eficiente.

Tabla 16*El proceso de gestión documental respecto a su género*

| Proceso de gestión documental | Género | | | |
|-------------------------------|-----------|------|----------|------|
| | Masculino | | Femenino | |
| | n | % | n | % |
| Óptimo | 2 | 4.1 | 1 | 2.3 |
| Básico | 24 | 49 | 28 | 65.1 |
| No óptimo | 23 | 46.9 | 14 | 32.6 |
| Recepción | | | | |
| Óptimo | 7 | 14.3 | 4 | 9.3 |
| Básico | 35 | 71.4 | 30 | 69.8 |
| No óptimo | 7 | 14.3 | 9 | 20.9 |
| Emisión | | | | |
| Óptimo | 3 | 6.1 | 1 | 2.3 |
| Básico | 28 | 57.1 | 26 | 60.5 |
| No óptimo | 18 | 36.7 | 16 | 37.2 |
| Archivo | | | | |
| Óptimo | 4 | 8.2 | 6 | 14 |
| Básico | 24 | 49 | 22 | 51.2 |
| No óptimo | 21 | 42.9 | 15 | 34.9 |
| Despacho | | | | |
| Óptimo | 3 | 6.1 | 3 | 7 |
| Básico | 24 | 49 | 23 | 53.5 |
| No óptimo | 22 | 44.9 | 17 | 39.5 |

Nota. Se detalla la distribución de evaluaciones del proceso de gestión documental en relación con género y criterios específicos.

En la Tabla 16 se contempla el proceso de gestión documental y sus dimensiones respecto a su género de los servidores públicos. En el proceso de gestión documental respecto al género masculino se aprecia que un 49% muestran un nivel básico, un 46.9% presenta un nivel no óptimo, mientras que un 4.1% se encuentra en un nivel óptimo. Respecto al género femenino se puede notar que 65.1% muestra un nivel básico, un 32.6% presenta un nivel no óptimo, mientras que un 2.6% se encuentra en un nivel óptimo. Se concluye que los servidores públicos, respecto a su género, tienen niveles

básicos sobre el proceso de gestión documental siendo los porcentajes más predominantes, sólo siendo el género femenino ligeramente superior con 2 puntos en el nivel no óptimo. Respecto a sus dimensiones, apreciamos la existencia de un nivel básico en las cuatro dimensiones teniendo porcentajes que superan más de la mitad del total (> 50%) siendo ligeramente equilibrado entre ambos géneros.

Tabla 17

El proceso de gestión documental respecto a su asignación de personal

| Proceso de gestión documental | Asignación de personal | | | | | |
|-------------------------------|------------------------|------|-----------------------|------|-----------|------|
| | CAS | | Locación de Servicios | | Nombrados | |
| | n | % | n | % | n | % |
| Óptimo | 1 | 2.2 | 2 | 5.1 | 0 | 0 |
| Básico | 23 | 50 | 27 | 69.2 | 2 | 28.6 |
| No óptimo | 22 | 47.8 | 10 | 25.6 | 5 | 71.4 |
| Recepción | | | | | | |
| Óptimo | 8 | 17.4 | 3 | 7.7 | 0 | 0 |
| Básico | 27 | 58.7 | 32 | 82.1 | 6 | 85.7 |
| No óptimo | 11 | 23.9 | 4 | 10.3 | 1 | 14.3 |
| Emisión | | | | | | |
| Óptimo | 1 | 2.2 | 3 | 7.7 | 0 | 0 |
| Básico | 27 | 58.7 | 25 | 64.1 | 2 | 28.6 |
| No óptimo | 18 | 39.1 | 11 | 28.2 | 5 | 71.4 |
| Archivo | | | | | | |
| Óptimo | 4 | 8.7 | 6 | 15.4 | 0 | 0 |
| Básico | 22 | 47.8 | 22 | 56.4 | 2 | 28.6 |
| No óptimo | 20 | 43.5 | 11 | 28.2 | 5 | 71.4 |
| Despacho | | | | | | |
| Óptimo | 3 | 6.5 | 3 | 7.7 | 0 | 0 |
| Básico | 20 | 43.5 | 25 | 64.1 | 2 | 28.6 |
| No óptimo | 23 | 50 | 11 | 28.2 | 5 | 71.4 |

Nota. Se detalla la distribución de evaluaciones del proceso de gestión documental según CAS, locación de servicios y nombrados.

En la Tabla 17 se contempla el proceso de gestión documental y sus dimensiones respecto a su asignación de personal de los servidores públicos. En el proceso de gestión documental y respecto a los que se encuentran en CAS se aprecia que un 50% muestran un nivel básico, un 47.8% presenta un nivel no óptimo, mientras que un 2.2% se encuentra en un nivel óptimo. En lo que respecta a los servidores públicos por locación de servicios se observa que 69.2% muestra un nivel básico, un 25.6% presenta un nivel no óptimo, mientras que un 5.1% se encuentra en un nivel óptimo. Por último, en los servidores públicos nombrados se avizora que un 71.4% muestra un nivel no óptimo, un 28.6% se encuentra en un nivel básico, mientras que un 0% se encuentra en un nivel óptimo. Se concluye que los servidores públicos, respecto a su asignación de personal, tienen niveles básicos sobre el uso de los documentos electrónicos en CAS y por locación de servicios, mientras que los nombrados presentan un nivel no óptimo. Respecto a sus dimensiones, apreciamos la existencia de un nivel básico en las cuatro dimensiones. Por lo tanto, se resalta la necesidad de implementar estrategias de formación y desarrollo enfocadas en competencias digitales y administrativas.

4.1.2 Análisis inferencial

Objetivo general: Identificar la relación que existe entre el uso de los documentos electrónicos y el proceso de gestión documental desde la perspectiva de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ananea, 2022.

Prueba de normalidad

Formulación de hipótesis

H_0 = La muestra tiene una distribución normal

H_a = **La muestra no tiene una distribución normal**

Tabla 18*Prueba de normalidad*

| | Kolmogorov-Smirnov ¹ | | | Shapiro-Wilk ² | | |
|-------------------------------|---------------------------------|----|------|---------------------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Documentos electrónicos | ,368 | 92 | ,000 | ,712 | 92 | ,000 |
| Proceso de gestión documental | ,347 | 92 | ,000 | ,710 | 92 | ,000 |

Nota. Se muestran los resultados de las pruebas de normalidad para las variables asociadas.

¹Tamaño de muestra mayor a 50

²Tamaño de muestra menor a 50

Reglas de decisión

Si $p < 0.05$ Rechazar H_0

Si $p \geq 0.05$ Aceptar H_0

De acuerdo a las reglas de decisión el p-valor son significativamente bajos ($p = ,000 < 0.05$), por el cual rechazamos la hipótesis nula (H_0), lo que sugiere que las variables evaluadas no siguen una distribución normal. Lo cual implica que se debe de aplicar la correlación de Rho de Spearman.

Correlación de Rho de Spearman***Formulación de la hipótesis***

H_0 = No existe una correlación positiva significativa entre el uso de los documentos electrónicos y el proceso de gestión documental desde la perspectiva de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ananea, 2022

H_a = Existe una correlación positiva significativa entre el uso de los documentos electrónicos y el proceso de gestión documental desde la perspectiva de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ananea, 2022

Tabla 19*Correlación entre los documentos electrónicos y el proceso de gestión documental*

| | | Documentos electrónicos | Proceso de gestión documental |
|-------------------------------|----------------------------|-------------------------|-------------------------------|
| Documentos electrónicos | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,540** |
| | Sig. (bilateral) | . | ,000* |
| | N | 92 | 92 |
| Proceso de gestión documental | Coeficiente de correlación | ,540** | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | ,000* | . |
| | N | 92 | 92 |

Nota. Se presentan los coeficientes de correlación entre las variables asociadas. Los resultados indican correlaciones positivas significativas.

* p-valor < 0.05

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

Reglas de decisión

Si $p < 0.05$ Rechazar H_0

Si $p \geq 0.05$ Aceptar H_0

De acuerdo a las reglas de decisión, el p-valor son significativamente menores ($p = ,000 < 0.05$), por el cual rechazamos la hipótesis nula (H_0), lo cual quiere decir que existe una correlación positiva significativa entre el uso de los documentos electrónicos con el proceso de gestión documental. Por otro lado, y de acuerdo a la escala de valoración, las correlaciones entre variables son moderadas ($r = ,540$). Este hallazgo indica que un incremento en el uso de documentos electrónicos se asocia de manera estadísticamente significativa con una mejora moderada en el proceso de gestión documental.

4.2 DISCUSIÓN

En respuesta el objetivo general, se demostró una correlación estadísticamente significativa entre las variables ($p = ,000 < ,05$), el cual respalda la idea de que un incremento en la utilización de documentos electrónicos se relaciona positivamente con

una mejora moderada ($r = ,540$) en el proceso de gestión documental. Esto sugiere que las organizaciones podrían beneficiarse considerablemente al implementar estrategias que fomenten el uso de documentos electrónicos, no solo en términos de reducción de costos y recursos asociados con la gestión de documentos físicos, sino también en términos de una mejora general en el proceso de gestión documental, lo que podría conducir a una mayor productividad y eficacia operativa.

En ese sentido, los resultados de los diversos estudios presentan un panorama consistente y convergente. Las investigaciones individuales, como Inquilla (2021), Mendoza (2021), Talavera y Villegas (2019) e Isuiza (2022), subrayan una correlación positiva entre la implementación de herramientas como firma digital, gestión de documentos electrónicos y digitalización con mejoras significativas en la eficiencia y calidad de los procesos administrativos, los cuales se asemejan con los resultados del estudio. Estos hallazgos sugieren que la modernización documental no solo está asociada con la optimización de procedimientos, sino también con beneficios tangibles en términos de capacitación del personal, calidad de servicio y satisfacción del usuario. En otras palabras, la implementación de tecnologías relacionadas con la firma digital y la gestión electrónica de documentos no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también con aspectos clave del entorno organizacional, contribuyendo así a una experiencia más positiva tanto para los servidores públicos como para los usuarios que acceden a los servicios.

Este entendimiento es reforzado por Inquilla (2021), quien respalda la importancia de la firma digital. Similarmente, Isuiza (2022) quien destaca una correlación entre el uso de documentos electrónicos y métodos de capacitación. Esta comprensión fortalece la idea que tanto la firma digital como la gestión de documentos electrónicos están intrínsecamente vinculadas a mejoras en la gestión y capacitación, siendo de necesidad fomentar la cultura de transformación que en consecuencias negativas la falta de generación de documentos en formato digital generaría la insatisfacción usuaria y un incremento en la carga de trabajo administrativo (López, 2020). Estos hallazgos resaltan la importancia de la transición hacia formatos digitales para evitar obstáculos y mejorar la experiencia del usuario. En ese sentido, la adopción de tecnologías como la firma digital y la gestión de documentos electrónicos se presenta como un componente clave

de esta transformación, con impactos positivos no solo en la gestión interna, sino también en la satisfacción del usuario y la carga laboral administrativa.

Contrario a ello, Chuchuay y Mango (2022) introducen un enfoque específico al destacar la mejora en los procesos de control y evaluación mediante un sistema web, evidenciando cómo la implementación de tecnologías puede tener impactos específicos en ciertos aspectos de la eficiencia operativa. Sin embargo, estas consideraciones tendrán que ser complementarias en una implementación de un sistema de gestión documental por medio de los documentos electrónicos debido a que tendrían una influencia significativa en la gestión administrativa, corroborando la idea de que su uso incide de manera sustancial en los procesos organizativos (Vélez, 2020). Además, Carrillo (2019) refuerza con su aporte que la eficacia de la firma digital optimiza el tiempo y presupuesto en el proceso de trámite documentario, respaldando los beneficios prácticos de esta tecnología. Este respaldo práctico fortalece la idea de que la firma digital no solo tiene beneficios teóricos, sino que también aporta ventajas concretas. En conjunto, estas perspectivas divergentes proporcionan una visión más completa de los beneficios de las tecnologías en el ámbito administrativo.

En énfasis a los objetivos específicos, se reveló que tanto los documentos electrónicos (62%) y el proceso de gestión documental (56.5%) se encuentran en un nivel básico. Esto implica deficiencias significativas que pueden obstaculizar la eficiencia operativa y la toma de decisiones informada, además, la baja proporción de condiciones óptimas subraya la urgente necesidad de revisar y mejorar los procedimientos de gestión documental para optimizar recursos y garantizar una operación efectiva.

De manera desglosada, se demostró que la mayoría de los participantes, especialmente en los grupos de edad más jóvenes, tienden a reportar niveles básicos en ambas áreas. La ausencia de niveles óptimos en la categoría de 40-50 años sugiere posibles áreas de mejora en la percepción y ejecución de estas prácticas en ese segmento demográfico. Las diferencias de género en ambas evaluaciones no son pronunciadas, indicando percepciones similares entre hombres y mujeres. Sin embargo, se observan variaciones notables en la asignación de personal, donde los participantes bajo el régimen de locación de servicios muestran una tendencia hacia niveles óptimos, particularmente en la recepción.

Esto y sumado a lo anterior muestra una brecha en la competencia digital y la gestión documental entre los servidores públicos, con la mayoría exhibiendo niveles básicos. Esta falta de habilidades y eficacia podría comprometer seriamente la transparencia, eficacia y responsabilidad de la entidad en el cumplimiento de sus funciones hacia la comunidad. La necesidad urgente de intervención se destaca, con la implementación de medidas como la capacitación en habilidades digitales y prácticas de gestión documental más eficientes, así como el desarrollo de sistemas adecuados. Además, es crucial garantizar un acceso equitativo a recursos y oportunidades de capacitación para todos los empleados, independientemente de su tipo de contrato.

Ante lo anterior, la discrepancia entre los niveles de competencia digital reportados en los resultados subraya un aspecto crítico denominado la variabilidad en la evaluación de habilidades dentro del mismo sector. Variabilidad sugerible que enfatiza que la mayoría de los empleados públicos manejan un nivel básico en los resultados, información semejante al aporte de Isuiza (2022) quien identificó un segmento significativo (47.1%) que exhibe una alta competencia debido a una organización bien equipada para enfrentar los desafíos de un entorno laboral cada vez más digitalizado y dinámico. Esta divergencia indica una distribución desigual de competencias digitales, lo que resalta la necesidad de una estrategia de capacitación más uniforme y generalizada que pueda elevar el nivel básico a un estándar más alto y consistente en toda la organización.

El contraste en las percepciones sobre la digitalización. López (2020) presenta un panorama donde la insatisfacción y las deficiencias predominan, lo que podría reflejar una implementación ineficaz o incompleta de tecnologías digitales (35%). Por otro lado, Carrillo (2019) observa un avance hacia la modernización y eficiencia, destacando especialmente la adopción de la firma digital como un indicativo de progreso (96.5%). En ese sentido, los resultados están alineados, sugiriendo que, aunque existen iniciativas para modernizar, las deficiencias en la ejecución y la falta de una cobertura completa están limitando su eficacia. Esto pone de relieve la importancia de evaluar críticamente las políticas y estrategias de digitalización para asegurar que los avances tecnológicos se traduzcan en mejoras reales en la operativa institucional.

Por último, existe una concordancia entre todos los estudios antes mencionados sobre la urgencia de mejorar la gestión documental y ampliar las habilidades digitales de los

servidores públicos. Isuiza (2022) enfatiza la competencia adecuada en algunos empleados, contrastada con la generalidad de habilidades básicas indicadas en los resultados lo que sugiere que las iniciativas de capacitación existentes pueden ser efectivas, pero no están siendo implementadas de manera extensiva o equitativa. Esto refuerza la idea de que la capacitación y el desarrollo profesional no solo deben ser accesibles, sino también adaptados y continuos, para asegurar que todos los empleados, independientemente de su condición, alcancen un nivel óptimo de competencia que respalde una operación efectiva y eficiente a nivel institucional.

En términos de metodología y enfoques, los estudios comparten un diseño no experimental. No obstante, se evidencian diferencias, ya que algunos son cualitativos y exploratorios, como los de Lacunza et al. (2021), Morena (2021), Pabón (2022) y Flores (2022). Estos métodos permitieron una comprensión profunda y contextual de los fenómenos estudiados, explorando percepciones, experiencias y contextos asociados con la implementación de tecnologías documentales. Estudios cuantitativos y descriptivos, como los de Carrillo (2019) y Paripancca (2021), demuestran estadísticamente la optimización de procesos con tecnologías específicas. Del cual observamos diferencias en la diversidad de enfoques y alcances metodológicos, con estudios cualitativos y exploratorios contrastando con aquellos cuantitativos y descriptivos. Entendiendo que datos numéricos pueden ser analizados y generalizados a una población más amplia, ofreciendo una perspectiva más objetiva y cuantitativa sobre las tecnologías documentales. En cuanto a población y muestra, todos los estudios coinciden en que la muestra incluye personal administrativo, servidores públicos y colaboradores que desempeñan actividades relacionadas con los criterios de inclusión, por lo tanto, se asegura la representatividad de la muestra y la aplicabilidad de los resultados a la población objetivo. En términos de técnica e instrumento, los estudios cuantitativos utilizan encuestas y cuestionarios, mientras que los cualitativos recurren a procedimientos como la revisión bibliográfica y la técnica observacional, representando la importancia de comprender las dinámicas subyacentes y las experiencias subjetivas relacionadas con la implementación de tecnologías.

En ese sentido, el análisis de los métodos empleados reveló la presencia de enfoque integrales y la comprensible de los fenómenos asociados con la implementación de tecnologías documentales, en el cual, se destacó la importancia de una comprensión

contextual, explorando no solo datos superficiales, sino también percepciones y experiencias vinculadas a estas tecnologías. En consecuencia, el esfuerzo por capturar la complejidad es inherente yendo más allá de mediciones cuantitativas. Por otro lado, la profundidad y realce por obtener datos numéricos implica la búsqueda de ofrecer una perspectiva objetiva y cuantificable intencionados en medir variables específicas, siendo sólidos para su análisis y generalización de resultados. Por su lado, una población más amplia es otro aspecto clave, el cual no debería limitarse a una muestra específica, con el propósito de extender sus implicaciones a una escala más grande. Esto es fundamental para garantizar su representatividad y contribución a la confianza en la aplicabilidad de los resultados a contextos más amplios, ofreciendo información relevante y útil para aquellos directamente involucrados. Esto resalta la intención de tener un impacto tangible en el contexto estudiado.

Bajo una comprensión de la problemática, en el ámbito internacional, se observan semejanzas entre los estudios de Lacunza et al. (2021), Sosa et al. (2022) y Yakupov (2020), quienes comparten el objetivo de comprender la realidad en organizaciones estatales. Por otro lado, Morena (2021) y Pabón (2022) divergen al evaluar si políticas o normativas pueden mejorar la administración electrónica. A nivel nacional, la diferencia radica en centrar los estudios de entendimiento entre variables propuestas, esto se distingue de la investigación nacional de la internacional, donde se abordan aspectos más generales de la realidad organizacional. En el ámbito regional, Flores (2022) destaca al identificar motivaciones y estrategias que obstaculizan la implementación del gobierno electrónicos en un contexto específico, mientras que el presente estudio refuerza el comportamiento entre variables propuestas a nivel institucional y la comprensión de la problemática dentro de un marco geográfico y político más acotado, en comparación con los enfoques más amplios a nivel internacional y nacional.

Por lo tanto, la comprensión de la problemática comprende y se centra en los desafíos que enfrenta la gestión documental en diversos contextos. Presentándose inicialmente la falta de estandarización en el intercambio de información a través de documentos electrónicos, el mismo enfrenta barreras para la modernización de la gestión pública, incluyendo la resistencia al cambio y la falta de adopción efectiva de tecnologías. Estos son evidentes problemas en el contexto de estudio que específicamente presentan trámites lentos y deficiencias en la interoperación interna, lo que negativamente afecta

la eficiencia y transparencia de los servicios ofrecidos, una realidad que evidencia que la herramienta de documentos electrónicos no se implementó de forma eficiente de acuerdo a diversos factores en la Municipalidad Distrital de Ananea.

Frente a ello, las investigaciones concuerdan con la necesidad de implementar un manual de buenas prácticas administrativas como respuesta a la desorganización documental, destacando la importancia de esta herramienta (Adrian & Ibarra, 2021; Pabón, 2022). Además, reconocen la variabilidad en normativas y la necesidad de adaptarse a ellas para lograr una implementación exitosa. Por otro lado, la política de gestión documental emerge como un factor clave, subrayado por Morena (2021) y Pabón (2022), quienes enfatizan la crucial importancia de estas políticas para eliminar el uso del papel y reducir costos. Asimismo, la unificación legislativa para el intercambio internacional, propuesta por Yakupov (2020), y la promoción de la cultura archivística, destacado por Sosa et al. (2022) y Paripancca (2021), son aspectos resaltantes. Por su parte y frente a la problemática identificada por Flores (2022) es de necesidad identificar las motivaciones que impiden la modernización de la gestión pública. Por último, es de coincidencia la necesidad de concientización y la implementación de elementos en la gestión documental a nivel institucional, sugiriendo que la conciencia y la incorporación de elementos son fundamentales para fortalecer este aspecto en el ámbito organizacional (Sosa et al., 2022; Paripancca, 2021). En conjunto, estas problemáticas resaltan la necesidad de estandarización, modernización y superación de obstáculos específicos para lograr una gestión documental efectiva y alineada con las políticas contemporáneas.

En consecuencia, las diversas limitaciones se hacen presente al afectar la amplitud y solidez de los resultados. En primer lugar, la representatividad de la muestra es una preocupación, ya que los resultados se basan principalmente en la participación de grupos demográficos específicos, especialmente en los más jóvenes. Esto plantea interrogantes sobre la generalización de los hallazgos a segmentos de edad mayores. Además, se presenta la falta de niveles óptimos, el cual carece de detalles específicos sobre las razones detrás de este hallazgo, pudiéndose deberse a la resistencia al cambio y la falta de adopción efectiva, sin embargo, esta comprensión es un estudio necesario. En segundo lugar, la falta de profundización en las diferencias de género constituye otra limitación.

Aunque se menciona que estas diferencias no son pronunciadas, aun no se exploró posibles aspectos específicos que podrían contribuir a estas variaciones, lo que deja interrogantes. Además, a pesar de destacar los beneficios tangibles de la modernización, no se proporcionan concretamente sobre cómo estas mejoras se traducen en términos de eficiencia operativa, calidad de servicio y satisfacción del usuario, entre otros. En tercer lugar, también se adolece de la falta de exploración en profundidad de perspectivas, aunque la mención de estudios que presentan visiones opuestas, como el de Chuchuy y Mango (2022), no se abordan en detalle las posibles contradicciones entre estos hallazgos y los resultados, lo que enriquecería las inferencias. Además, la falta de la evaluación crítica de posibles inconvenientes o limitaciones asociadas con tecnologías específicas, como la firma digital y un sistema de gestión documental, proporciona una perspectiva más equilibrada.

En ese sentido, para clarificar los resultados en posteriores estudios se sugiere explorar variables externas que puedan modular la relación entre las variables, a través de la realización de estudios experimentales y longitudinales. También se destaca llevar a cabo estudios de caso en organizaciones específicas para obtener información práctica sobre estrategias exitosas de implementación. Finalmente, se sugiere explorar el impacto socioeconómico de la modernización de la gestión pública en futuras investigaciones.

Los hallazgos de este estudio tienen importantes implicaciones para la ciencia y la práctica en la gestión documental. Por un lado, la identificación de patrones y correlaciones en la evaluación de documentos electrónicos y el proceso de gestión documental proporciona una comprensión clara de las interacciones organizativas e individuales con las tecnologías. Por otro lado, la observación de la falta de niveles óptimos destaca la necesidad de estrategias adaptadas a segmentos demográficos específicos. Y, por último, las propuestas de metodologías utilizadas de investigaciones experimentales y longitudinales señalan un camino para futuras investigaciones científicas ofreciendo conocimientos prácticos y de contribución al avance científico en el campo.

CONCLUSIONES

Primera: Los resultados indican que hay evidencia estadística significativa para afirmar que existe una correlación positiva moderada ($r = ,540$) entre el uso de documentos electrónicos con proceso de gestión documental ($p = ,000$). Esto sugiere que un incremento en el uso de documentos electrónicos se asocia de manera estadísticamente significativa con una mejora moderada en el proceso de gestión documental.

Segunda: La percepción sobre documentos electrónicos es consistente, situado mayoritariamente en un nivel básico (62%). La mayoría de los servidores públicos en grupos de 20-29 y 30-39 años reportan niveles básicos, mientras que no se registran casos de nivel óptimo en la categoría de 40-50 años sugiriendo una posible área de mejora. En cuanto al género, hombres y mujeres mayoritariamente reportan niveles básicos sin notables diferencias. Respecto a la asignación de personal, ya sea bajo CAS o locación de servicios, la mayoría informa niveles básicos, a diferencia de los nombrados en un nivel no óptimo.

Tercera: La percepción sobre el proceso de gestión documental se sitúa mayoritariamente en un nivel básico (56.5%). Aunque los servidores públicos, independientemente de la edad, informan niveles básicos presentándose la carencia de casos óptimos en el grupo de 40-50 años, sugiriendo una posible área de intervención. En cuanto al género, las diferencias entre hombres y mujeres no son significativas, ambos reportan principalmente niveles básicos, reflejando una percepción similar. En relación con la asignación de personal, la mayoría informa niveles básicos, pero con variaciones notables, especialmente en la recepción. Aquí, aquellos bajo locación de servicios tienden a reportar niveles óptimos con mayor frecuencia.

RECOMENDACIONES

Primera: A la Municipalidad Distrital de Ananea y por medio de la unidad de recursos humanos, desarrollar e implementar programas de capacitación dirigido a los servidores públicos involucrados en el manejo de documentos electrónicos, especialmente abordar las necesidades de grupos demográficos con niveles no óptimos. Destacando los beneficios y mejores prácticas asociadas con la adopción de documentos electrónicos y herramientas tecnológicas, para el mejoramiento de sus competencias administrativas y fomento de la colaboración interna.

Segunda: A la unidad de tecnologías e informática y en coordinación de la oficina de planeamiento y presupuesto e inversiones, implementar efectivamente herramientas de firma digital y digitación, así como la incorporación de un sistema de gestión documental, esto implica la formación del personal e integración como solución de los problemas existentes

Tercera: A la unidad de trámite documentario, se le propone implementar un manual de buenas prácticas administrativas, el cual deberá proporcionar pautas claves y procedimientos estandarizados para garantizar la coherencia del intercambio de información, para mejorar el desempeño en cada uno de los procesos documentarios y administrativos y optimización de los procesos administrativos.

Cuarta: A la unidad de imagen institucional, en coordinación con la unidad de recursos humanos, fomentar campañas de concientización sobre la cultura de transformación hacia formatos digitales, para mejorar la eficiencia y calidad de los servicios ofrecidos hacia la comunidad, por medio de los espacios que destacan los beneficios a nivel institucional e individual.

Quinta: A la unidad de imagen institucional, en colaboración con la unidad de recursos humanos, desarrollar e implementar campañas de concientización dirigidas a toda la población del distrito, con el objetivo de educar y sensibilizar a los ciudadanos sobre los beneficios y la importancia de la transformación digital. Para este desarrollo es necesario su difusión en redes sociales, radio y periódicos locales, así como eventos interactivos en centros comunitarios y escuelas.

REFERENCIAS

- Adrian, G., & Ibarra, K. (2021). *La gestión documental y su influencia en la calidad organizacional. Guía de buenas prácticas administrativas* [Tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional - Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/59276>
- Aige, B., & Tapia, I. (2014). *Los documentos electrónicos en el ámbito del proceso* [Tesis de doctorado, Universidad de las Islas Baleares]. Repositorio Institucional - Universidad de las Islas Baleares. <http://hdl.handle.net/11201/2644>
- Avalos, R., Escobal, A., & Ramirez, F. (2021). *Procesos técnicos archivísticos y la gestión documental en la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo - 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio Institucional - Universidad Nacional de Ucayali. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5033>
- Barnard, C. I. (1938). *The functions of the executive* [Las funciones del ejecutivo] (1ª ed.). Harvard University Press.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3ª ed.). Pearson Educación.
- Camacho-Sandoval, J. (2008). Asociación entre variables: Correlación no paramétrica. *Acta Médica Costarricense*, 50(3), 144–146. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=43411549004>
- Carrillo, E. (2019). *Firma digital para el proceso de trámite documentario en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, 2016* [Tesis de maestría]. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.
- Chuchuy, S., & Mango, R. (2022). *Sistema web utilizando GWT (Google Web Toolkit) de automatización, trámites y seguimiento del proceso de prácticas pre - profesionales de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la UNA-PUNO, 2019* [Tesis de grado, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Institucional - Universidad Nacional del Altiplano. <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/17599>
- Código Civil (2015). *Decreto Legislativo N° 295* (16ª ed.). 25 de febrero de 2015.
- Cubo, A., Hernández, J., Parrúa, M., & Roseth, B. (2022). *Guía de transformación digital del gobierno*. Banco Interamericano de Desarrollo. <http://dx.doi.org/10.18235/0004402>

- Decreto Legislativo N° 1310 de 2017. Decreto Legislativo que aprueba medidas adicionales de simplificación administrativa. 2 de enero de 2017.
- Decreto Legislativo N° 1477 de 2020. Decreto Legislativo que establece medidas que facilitan la instalación de infraestructura necesaria para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones frente a la emergencia sanitaria producida por el brote del COVID-19. 22 de mayo de 2020.
- Decreto Supremo N° 008-2020-SA de 2020. Decreto Supremo que declara en emergencia sanitaria a nivel nacional. 11 de marzo de 2020.
- Decreto Supremo N° 008-92-JUS de 1992 . Archivo General de la Nación. 26 de junio de 1992.
- Espinoza, E. (2017). *Documento electrónicos y la calidad del servicio electrónicos en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Lima, 2017* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional - Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8949%0A>
- Esquema Nacional de Interoperabilidad [ENI]. (2019). *Política de gestión de documentos electrónicos: Guía de aplicación de implantación de la política de gestión de documentos electrónicos* (3ª ed.). Ministerio de Política Territorial y Función Pública. <https://cutt.ly/HwINxRyw>
- Esteban, M. (2001). Los archivos de documentos electrónicos: Autenticación, preservación, organización y acceso. *El Profesional de La Información*, 10(12), 41–45. <http://eprints.rclis.org/19449/>
- Fayol, H. (1987). *Administración industrial y general* (14ª ed.). El Ateneo.
- Flores, Y. (2022). *Motivaciones y estrategias de implementación del gobierno electrónico y su impacto en la modernización de la gestión pública* [Tesis de doctorado, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Institucional - Universidad Nacional del Altiplano. <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/18368>
- García, J. L. P. (2018). Servidores públicos: El trabajo bien hecho. *Revista Internacional de Transparencia e Integridad*, 7, 1–8. <http://hdl.handle.net/10486/702430>
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update* [SPSS para Windows paso a paso: Una guía simple y de referencia. Actualización 11.0] (4ª ed.). Allyn & Bacon.
- Gulick, L. (1937). *Notes on the theory of organization* [Notas sobre la teoría de la

- organización]. Columbia University.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2023). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (2ª ed.). McGrawHill Education.
- Inquilla, R. (2021). *Estrategia de firma digital y gestión de trámite documentario en una Universidad Pública, Lima, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional - Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74910>
- Isuiza, C. (2022). *Gestión de documentos electrónicos y métodos de capacitación a los trabajadores del Proyecto Especial Datem del Marañón Alto Amazonas Loreto Condorcanqui, Yurimaguas - 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional - Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95053>
- Lacunza, A. (2020). *Implementación de un sistema de gestión documental electrónicos en la Universidad Nacional de la Plata: Camino hacia el expediente electrónico* [Trabajo de especialización, Universidad Nacional de la Plata]. Repositorio Institucional - Universidad Nacional de la Plata.
<http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/115287>
- Lacunza, A., Clark, R., & Marafuschi, M. (2021). La Gestión documental electrónica en la UNLP. El camino hacia el expediente electrónico. *Revista Educación Superior*, 1(1–2), 1–40. <https://doi.org/10.24215/27186539e022>
- Ledesma Narváez, M. (2016). La prueba documental electrónica. *Foro Jurídico*, (15), 17-25. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/forojuridico/article/view/19832>
- Ley N° 27444 de 2001. Ley del Procedimiento Administrativo General. 10 de abril de 2001.
- Ley N° 27269 de 2000. Ley de Firmas y Certificados Digitales. 26 de mayo de 2000.
- Ley N° 27658 de 2002. Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. 17 de enero de 2002.
- Llano, Y. (2019). *Uso de las tecnologías de información y comunicaciones en la competencia profesional de los egresados de la escuela profesional de Ciencias Contables de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno Periodo 2017* [Tesis de grado, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Institucional - Universidad Nacional del Altiplano.
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/11504>

- Llerena, E. (2016). *La gestión documental y su incidencia en la recuperación y acceso a la información del Centro de Investigación y Desarrollo de la Fuerza Aérea Ecuatoriana* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional - Universidad Técnica de Ambato.
<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/22406>
- López, D. (2020). *Digitalización para mejorar el trámite documentario en la Municipalidad de Ciudad de Dios, Provincia de Pacasmayo - La Libertad, 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional - Universidad Señor de Sipán. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7946>
- Lunasco, E. (2017). *Gestión documental y la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional - Universidad César Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/16356>
- Martínez, S. (2021). Los archivos en la legislación sobre el gobierno digital. *Archivo General de La Nación*, 36(1), 153–161. <https://doi.org/10.37840/ragn.v36i1.124>
- McLuhan, M. (1994). *Understanding media: The extensions of man* [Entendiendo los medios: Las extensiones del hombre]. MIT press.
- Mendoza, D. (2021). *Gestión de archivos periféricos y calidad de servicio en un distrito fiscal de la región San Martín, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional - Universidad César Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Mesa, C. (2014). *La interoperabilidad como parte del desarrollo del Gobierno Electrónico en el Perú* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional - Pontificia Universidad Católica del Perú.
<http://hdl.handle.net/20.500.12404/6721>
- Metcalfe, H. C., & Urwick, L. (2003). *Dynamic administration: The collected papers of Mary Parker Follett* [Administración dinámica: Los escritos recopilados de Mary Parker Follett] (1ª ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203486214>
- Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones [MinTic]. (2019). *Guía para la gestión de documentos y expedientes electrónicos*. Archivo General de la Nación Colombia. <https://cutt.ly/xwINSZtV>
- Mondragón, M. A. B. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención de fisioterapia. *Movimiento Científico*, 8(1), 98–104.
<https://doi.org/10.33881/2011-7191.mct.08111>

- Morena, B. (2021). Development of an electronic document management policy: the case of the Archive of the State Foundation for Employment Training. *Revista General de Información y Documentación*, 31(1), 221–236.
<https://dx.doi.org/10.5209/rgid.76976>
- Municipalidad Distrital de Ananea. (2022a). *Política de privacidad*. Portal de Transparencia. Recuperado de 19 de junio de 2022 de <https://cutt.ly/ZewIuY5W>
- Municipalidad Distrital de Ananea. (2022b). *Portal de transparencia: Genérica de gastos, bienes y servicios. Segundo trimestre del 2022*. Portal de Transparencia Estándar. Recuperado de 3 de junio de 2022 de <https://cutt.ly/4wING3F0>
- Naser, A., & Concha, G. (2013). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
<https://hdl.handle.net/11362/7330>
- Norman, A. D. (2013). *The design of everyday things* [El diseño de las cosas cotidianas]. MIT Press.
- Pabón, M. (2022). *Valoración de los documentos electrónicos, documentos digitalizados y mensajes de datos, su eficacia y producción en audiencia; dentro de los procesos laborales desarrollados en la Unidad Judicial Multicompetente Civil, con sede en el cantón Ibarra, Duran* [Tesis de maestría, Universidad Técnica del Norte]. Repositorio Institucional - Universidad Técnica del Norte.
<http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/12662>
- Paripancca, Y. (2021). *Análisis de procesos archivísticos y la digitalización de documentos de los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo - Puno, periodo 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Institucional - Universidad Nacional del Altiplano.
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/16813>
- Presidencia del Consejo de Ministros [PCM]. (2021). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. <https://cutt.ly/swINXObw>
- Pressman, R. (2002). *Ingeniería del Software. Un enfoque práctico* (7ª ed.). Editorial McGraw Hill Education.
- Ramón, J. (2003). La gestión de los documentos electrónicos como función archivística. *Aabadom*, 10, 4–10.
- Red de Transparencia y Acceso a la Información [RTA]. (2014). *Directrices - Administración de documentos electrónicos: Modelo de Gestión de Documentos y Administración de Archivos (MGD)*. <https://cutt.ly/nwIMAYUK>

- Redondo, M. (2010). El documento electrónico: Un enfoque archivístico. *Revista General de Información y Documentación*, 20(1), 391–408.
<https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID1010110391A>
- Registro Nacional de Identificación y Estado Civil [RENEC]. (s.f.). *Validación de firma digital*. Recuperado el 16 de junio del 2024 de <https://cutt.ly/IepYFFz6>
- Sanchez, F. E. (2019). *Técnicas de redacción académica* (1ª ed.). Cetrum Legalis.
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnología y humanística* (1ª ed.). Universidad Ricardo Palma.
- Sosa, C., Caballero, F., Guzmán, J., & Perales, C. (2022). Gestión documental a través del Sistema Institucional de Archivos. Una aproximación desde el orden normativo mexicano. *Revista General de Información y Documentación*, 32(1), 243–265.
<https://doi.org/10.5209/rgid.82947>
- Talavera, J., & Villegas, J. (2019). *La digitalización de documentos y su relación con los procedimientos administrativos de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima-Perú, 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional - Universidad Privada del Norte.
<https://hdl.handle.net/11537/26415>
- Taylor, F. W. (1973). *Principios de la administración científica, administración industrial y general*. El Ateneo.
- UNE-ISO 15489-12006. (2005). Información y documentación sobre la gestión de documentos. *Proyecto de Norma Española*, 28(1), 87–116.
<https://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/244>
- Urwick, L. (1965). *The elements of administration* [Los elementos de la administración] (2ª ed.). Sir Isaac Pitman & Sons.
- Vélez, E. (2020). *Documentos electrónicos en la gestión administrativa del Ministerio Público - 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional - Universidad César Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/46936>
- Voutssas, J., & Barnard, A. (2014). *Glosario de preservación archivística digital versión 4.0* (1ª ed.). Universidad Nacional Autónoma de México.
<https://doi.org/10.22201/iibi.9786070257445e.2014>
- Weber, M. (2014). *Wirtschaft und Gesellschaft* [Economía y sociedad] (1ª ed.). Fondo de Cultura Económica.
- Woodrow, W. (1887). The study of administration. *Political Science Quarterly*, 2(2),

197–222. <https://doi.org/10.2307/2139277>

Yakupov, A. G. (2020). Legal status, role and features of electronic document management. *Biblioteca Digital Repositorio Académico*, 25(12), 7–11.

<https://doi.org/10.5281/zenodo.4280116>

Zegarra, A. A. S. (2013). El municipio en el Perú. *Athina*, 10, 178–186.

<https://hdl.handle.net/20.500.12724/3677>

ANEXOS

Anexo 1

Cuestionario aplicado

CUESTIONARIO 1: DOCUMENTO ELECTRÓNICO

Estimados señores:

La presente encuesta tiene como finalidad de identificar la relación que existe entre el uso de los documentos electrónicos y el proceso de gestión documental desde la perspectiva de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ananea, 2022. La encuesta es anónima, por lo que le agradeceremos conteste todos los ítems. Por lo expuesto, el cuestionario tiene un tiempo aproximado de 10 minutos cada cuestionario; agradecemos su colaboración.

Instrucciones:

Lee detenidamente las preguntas formuladas y responda marcando con un aspa (x) en la alternativa correspondiente:

INFORMACIÓN GENERAL

Edad: 20 a 29 años (___) 30 a 39 años (___) 40 a 50 años (___)
Sexo: Masculino (___)
 Femenino (___)
Asignación Por régimen especial de Contrataciones (___)
de personal: Administrativas de Servicio (CAS) (___)
 Por locación de servicios (___)
 Nombrado (___)

INDICACIONES

Marcan con un aspa (x) en la alternativa correspondiente de la columna RESPUESTA, con las siguientes opciones:

| Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| N° | DOCUMENTO ELECTRÓNICO | RESPUESTA | | | | |
|----|--|-----------|---|---|---|---|
| | Autenticidad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | En la entidad frecuentemente Ud. utiliza los documentos electrónicos | | | | | |
| 2 | Ud. verifica que su documento electrónico no haya sido manipulado o alterado | | | | | |
| 3 | Ud. verifica si su documento electrónico contenga firma digital | | | | | |
| 4 | Ud. Verifica que su documento electrónico tenga fecha de creación en la que generó | | | | | |
| | Fiabilidad | | | | | |
| 5 | Ud. hace uso de métodos seguros para verificar que su documento electrónico no sea alterado | | | | | |
| 6 | Ud. verifica que su documento electrónico esté completo | | | | | |
| 7 | Ud. verifica que todas las operaciones realizadas en su documento electrónicos mantengan atributos de su procedencia | | | | | |
| 8 | Utiliza Ud. el Software Adobe Acrobat (PDF) para revisar su documento electrónico | | | | | |

| Integridad | | | | | | |
|----------------|--|--|--|--|--|--|
| 9 | Al consultar su documento electrónico. Ha encontrado que la información corresponde a lo redactado por Ud. | | | | | |
| 10 | Al consultar su documento electrónico ha encontrado modificaciones. Este contiene una firma adicional | | | | | |
| 11 | Al consultar su documento electrónico ha encontrado modificaciones. Figura la fecha y hora en la que se realizó la operación | | | | | |
| 12 | Verifica que la persona que ha modificado su documento, es una persona autorizada | | | | | |
| Disponibilidad | | | | | | |
| 13 | Al consultar su documento electrónico. Puede ubicarlo fácilmente | | | | | |
| 14 | Ha tenido problemas para visualizar su documento electrónicos | | | | | |
| 15 | Su documento electrónico es utilizado en las diversas actividades administrativas | | | | | |
| 16 | La entidad conserva sus documentos electrónicos | | | | | |

CUESTIONARIO 2: GESTIÓN DOCUMENTAL

INDICACIONES

Marcan con un aspa (x) en la alternativa correspondiente de la columna RESPUESTA, con las siguientes opciones:

| Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| N° | GESTIÓN DOCUMENTAL | RESPUESTA | | | | |
|------------------|--|-----------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Recepción | | | | | | |
| 1 | Los documentos en soporte físico o papel son todos digitalizados | | | | | |
| 2 | La recepción se realiza según el TUO o la normativa de los documentos | | | | | |
| 3 | El sistema de gestión documental contempla la búsqueda de los documentos recibidos y/o generados | | | | | |
| 4 | Se establecieron horarios de recepción de los documentos electrónicos | | | | | |
| Emisión | | | | | | |
| 5 | La entidad establece formatos aplicables en la gestión de la entidad | | | | | |
| 6 | El sistema de gestión documental contempla el seguimiento de los documentos generados | | | | | |
| 7 | Los documentos electrónicos mejorar el tiempo del proceso de gestión documental | | | | | |
| 8 | La emisión de documentos es completamente digital | | | | | |
| Archivo | | | | | | |
| 9 | Ud. considera que los documentos electrónicos optimizan los recursos de la entidad | | | | | |
| 10 | El uso de los documentos electrónicos mejora el proceso archivístico implementado a una política de cero papel | | | | | |
| 11 | Se ha implementado medidas para la conservación y recuperación de los documentos electrónicos | | | | | |
| 12 | Se contempla el almacenamiento de los documentos electrónicos | | | | | |
| Despacho | | | | | | |
| 13 | El sistema de gestión documental garantiza que los documentos lleguen a su destino | | | | | |
| 14 | El control manual de documentos en su despacho es eficiente | | | | | |
| 15 | El uso de los documentos electrónicos apoya eficientemente la reducción de recursos | | | | | |
| 16 | Evidencia un aumento de la productividad con el empleo de documentos electrónicos | | | | | |

Anexo 2

Matriz de consistencia

Título: Los Documentos Electrónicos y el Proceso de la Gestión Documental en la Municipalidad Distrital de Ananea, 2022

| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variable | Dimensiones | Indicadores | Metodología |
|---|---|---|---|---|---|---|
| <p>Pregunta General</p> <p>¿Cuál es la relación entre el uso de los documentos electrónicos y el proceso de gestión documental desde la perspectiva de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ananea, 2022?</p> <p>Preguntas Específicas</p> <p>¿Cómo es el uso de los documentos electrónicos desde la perspectiva de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ananea, 2022 respecto a su edad, género y asignación de personal?</p> <p>¿Cómo es el uso del proceso de gestión documental desde la perspectiva de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ananea, 2022 respecto a su edad, género y asignación de personal?</p> | <p>Objetivo General</p> <p>Identificar la relación que existe entre el uso de los documentos electrónicos y el proceso de gestión documental desde la perspectiva de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ananea, 2022.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Describir el nivel de uso de los documentos electrónicos desde la perspectiva de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ananea, 2022 respecto a su edad, género y asignación de personal.</p> <p>Describir el nivel de uso en el proceso de gestión documental desde la perspectiva de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ananea, 2022 respecto a su edad, género y asignación de personal.</p> | <p>Hipótesis general</p> <p>Existe una correlación positiva significativa entre el uso de los documentos electrónicos y el proceso de gestión documental desde la perspectiva de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ananea, 2022.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>El nivel de uso de los documentos electrónicos es básico desde la perspectiva de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ananea, 2022 respecto a su edad, género y asignación de personal.</p> <p>El nivel de uso del proceso de gestión documental es básico desde la perspectiva de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ananea, 2022 respecto a su edad, género y asignación de personal.</p> | <p>Variable (1)</p> <p>Documentos electrónicos</p> | Autenticidad | Utilización del contenido | <p>Enfoque, cuantitativo</p> <p>Alcance, descriptivo - correlacional</p> <p>Diseño, no experimental transversal</p> <p>Población, todos los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ananea</p> <p>Muestra, 92 servidores públicos</p> |
| | | | | | Verificar su inmunidad a la manipulación o alteración | |
| | | | | | Verificar su credibilidad y veracidad (firma digital) | |
| | | | | | Verificar la evidencia de su generación | |
| | | | | Fiabilidad | Uso de métodos y capacidades de asegurar la operación | |
| | | | | | Verificar su representación completa | |
| | | | | | Verificar la precisión de las operaciones | |
| | | | | Integridad | Uso de control en su producción | |
| | | | | | Consultar la protección del contenido a largo plazo | |
| | | | | | Consultar la evidencia de adiciones | |
| | | | Verificar limitaciones de adiciones | | | |
| | | | Disponibilidad | Verificar la restricción de acceso | | |
| | | | | Localización, recuperación, e interpretación. | | |
| | | | | Consulta e identificación de su contexto | | |
| | | | | Utilidad en las actividades administrativas | | |
| | | | | Conservación secuencial | | |
| | | | <p>Variable (2)</p> <p>Gestión documental</p> | Recepción | Satisfacción del sistema documental | |
| | | | | | Uso y conformidad al TUO o normativa vigente | |
| | | | | | Búsqueda documental | |
| | | | | Emisión | Criterios de horarios de atención | |
| Establecer formatos aplicables | | | | | | |
| Localización y seguimiento | | | | | | |
| Velocidad del proceso | | | | | | |
| Archivo | Verificar los Impedimentos de la emisión | | | | | |
| | Uso óptimo de recursos | | | | | |
| | Implementación de procesos archivísticos | | | | | |
| | Conservación y recuperación | | | | | |
| Despacho | Almacenamiento a lo largo del tiempo | | | | | |
| | Garantía de llegada a su destino | | | | | |
| | Control en el despacho | | | | | |
| | Procedimiento eficiente | | | | | |
| Productividad | | | | | | |

Anexo 3

Constancia de haber realizado la recolección de datos



Municipalidad Distrital de Ananea
CIUDAD DORADA DE LOS ANDES
Provincia de San Antonio de Putina - Puno

"Año del de la Soberanía Nacional"

CONSTANCIA

EL QUE SUSCRIBE, **Alcalde de la Municipalidad Distrital de Ananea**, provincia de San Antonio de Putina en el departamento de Puno.

TEC. LEONARDO HUANCA MAMANI.

HACE CONSTAR:

Que, el estudiante **EDDY RODRIGO GONZALES HUAMÁN**, identificado con DNI° 73944368, ha realizado una encuesta al personal que labora en esta institución, para la elaboración de la tesis denominada "*Los documentos electrónicos y el proceso de gestión documental en la Municipalidad Distrital de Ananea, 2022*"; demostrando durante su aplicación de la encuesta responsabilidad, responsabilidad, respeto y dedicación para alcanzar su objetivo.

Se otorga el presente certificado a solicitud del interesado para fines que estime por conveniente.

Ananea, 28 de diciembre del 2022



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANANEA
ALCALDIA
Leonardo Huanca Mamani
DNI. 82648993
ALCALDE

Gestión con Transparencia Rumbo al Bicentenario

Plaza Miguel Grau S/N | <https://www.muniananea.gob.pe> | Municipalidad Distrital de Ananea



República del Perú
1821-2022
Leonardo Huanca Mamani
ALCALDE
Municipalidad Distrital de Ananea

Anexo 4

Plan de ejecución: Mejora en el tratamiento de documentos electrónicos

PLAN DE EJECUCIÓN:

MEJORA EN EL TRATAMIENTO DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS



Objetivo:

Supervisar y solicitar la implementación de nuevas medidas y criterios en el adecuado tratamiento de los documentos electrónicos.

Anexo 5

Ficha de observación


PLAN DE EJECUCIÓN:
MEJORA EN EL TRATAMIENTO DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS
ANANEA
FICHA DE OBSERVACIÓN

| CUMPLIMIENTO | CONDICIÓN | | OBSERVACIÓN |
|---|-----------|----|-------------|
| | Si | No | |
| Políticas y procedimientos: | | | |
| ¿Existen políticas y procedimientos claros para la gestión de documentos electrónicos? | | | |
| ¿Están estos documentos actualizados y accesibles para el personal? | | | |
| Seguridad de la información: | | | |
| ¿Se implementan medidas de seguridad para proteger los documentos electrónicos, incluyendo acceso restringido, cifrado y copias de seguridad regulares? | | | |
| ¿Se supervisa el acceso a documentos confidenciales y se realizan auditorías de seguridad de manera periódica? | | | |
| Almacenamiento y organización: | | | |
| ¿Se siguen prácticas adecuadas para el almacenamiento y la organización de documentos electrónicos? | | | |
| ¿Existe un sistema de clasificación y etiquetado eficiente? | | | |
| Acceso y recuperación: | | | |
| ¿El personal tiene acceso fácil y rápido a los documentos electrónicos necesarios para realizar sus tareas? | | | |
| ¿Existen procedimientos de recuperación eficientes en caso de pérdida de datos? | | | |
| Cumplimiento normativo: | | | |
| ¿La organización cumple con las regulaciones y estándares relevantes en cuanto a la gestión de documentos electrónicos? | | | |
| ¿Se mantienen registros de cumplimiento y se realizan auditorías periódicas? | | | |
| Comunicación y capacitación: | | | |
| ¿El personal está informado sobre las políticas y procedimientos relacionados con los documentos electrónicos? | | | |
| ¿Se proporciona capacitación regular sobre la gestión adecuada de documentos electrónicos? | | | |
| Retroalimentación y mejora continua: | | | |
| ¿Se recopila retroalimentación del personal sobre problemas o dificultades en la gestión de documentos electrónicos? | | | |
| ¿Se utilizan los comentarios para realizar mejoras y ajustes en las prácticas y procedimientos? | | | |
| Evaluación de resultados: | | | |
| ¿Se miden y evalúan de manera periódica los resultados de las medidas implementadas? | | | |
| ¿Se utilizan métricas clave para evaluar la eficiencia, seguridad y cumplimiento normativo en la gestión de documentos electrónicos? | | | |

Anexo 6

Galería fotográfica del trabajo de campo



Municipalidad Distrital de Ananea: Edificio administrativo



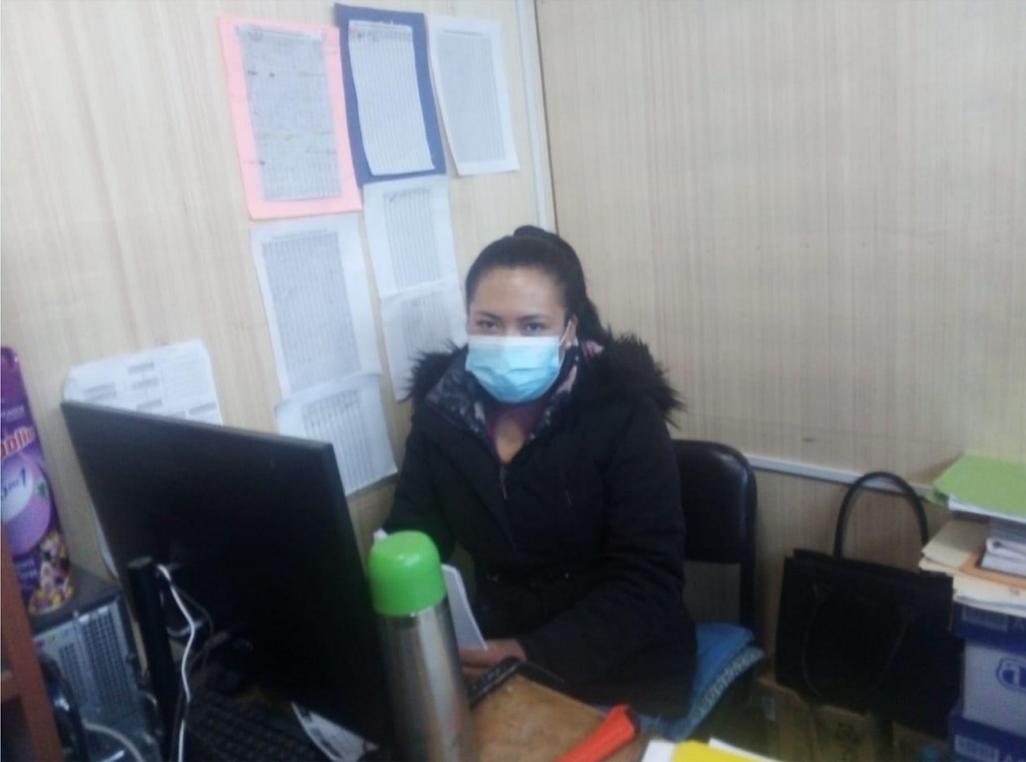
Servidores públicos de la unidad de recursos humanos



Servidores públicos de la unidad de tributación



Servidores públicos de la unidad abastecimiento



Servidores públicos de secretaría general



