

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y GESTIÓN DE TRÁMITE
DOCUMENTAL POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO
DEL GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO, 2022

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CIENCIAS POLÍTICAS

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

TESISTAS:

VILCA DONATO, JOSE LUIS

CUENTAS NESTARES, VLADIMIR JHORDAN

ASESOR:

Dr. ZEVALLOS CHOY, EDWARD LUIS

HUÁNUCO – PERÚ

2023

ÍNDICE

Dedicatoria	viii
Agradecimiento.....	ix
Resumen	x
Abstract	xi
INTRODUCCIÓN.....	xii
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1. Fundamentación del problema de investigación	15
1.2. Formulación del problema de investigación general y específicos ..	18
1.3. Formulación del objetivo general y específicos	18
1.4. Justificación	19
1.5. Limitaciones.....	20
1.6. Formulación de hipótesis general y específica.....	20
1.7. Variables.....	21
1.8. Definición teórica y operacionalización de variables	22
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	23
2.1 Antecedentes de la investigación.....	23
2.2 Bases teóricas	27
2.3 Bases conceptuales o definición de términos básicos.....	36
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	42
3.1 Ámbito	42
3.2 Población.....	42
3.3 Muestra	43
3.4 Nivel y tipo de estudio	44
3.5 Diseño de investigación	44
3.6 Métodos, técnicas e instrumentos.....	45
3.7 Validación de los instrumentos para la recolección de datos	46
3.8 Plan de tabulación y análisis de datos estadísticos.....	47
3.9 Procedimiento.....	48
3.10 Consideraciones éticas.....	48
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	50
4.1 Análisis descriptivo	50
4.2 Comprobación de hipótesis	75

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN.....	79
CONCLUSIONES	84
SUGERENCIAS	86
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	87
ANEXOS	91
Anexo 01. Matriz de consistencia	92
Anexo 02. Consentimiento Informado.....	94
Anexo 03. Cuestionario sobre transformación digital y gestión de trámite documental.....	95
Anexo 04. Validación de instrumento.....	97
Anexo 05. Operacionalización de variables	104

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	<i>Confiabilidad del instrumento por Alfa de Cronbach.....</i>	<i>47</i>
Tabla 2.	<i>Prueba de normalidad.....</i>	<i>48</i>
Tabla 3.	<i>La Entidad recluta y retiene el talento humano con capacidades tecnológicas.....</i>	<i>50</i>
Tabla 4.	<i>Los trabajadores administrativos de la Entidad son capacitados en el uso de tecnologías digitales.</i>	<i>51</i>
Tabla 5.	<i>Los directivos de la Entidad se encuentran comprometidos para la implementación de un gobierno digital</i>	<i>52</i>
Tabla 6.	<i>Los ciudadanos tienen las capacidades y recursos efectivos que facilitan interactuar mediante los medios digitales.....</i>	<i>53</i>
Tabla 7.	<i>La infraestructura y medios tecnológicos que utiliza el gobierno regional permiten reducir los costos en el trámite documental ..</i>	<i>54</i>
Tabla 8.	<i>Los procesos del gobierno regional se encuentran automatizados y tienen la política de reducción de papel.....</i>	<i>55</i>
Tabla 9.	<i>La capacidad de almacenamiento en los procesos de trámite documental son los suficientes para la unidad orgánica.....</i>	<i>56</i>
Tabla 10.	<i>Los medios digitales mejoran el flujo de los procesos para la atención oportuna del ciudadano</i>	<i>57</i>
Tabla 11.	<i>La Entidad utiliza las firmas digitales para la gestión documental.</i>	<i>58</i>
Tabla 12.	<i>El uso de medios digitales en la atención al ciudadano restringe el uso de los medios tradicionales.</i>	<i>59</i>
Tabla 13.	<i>La Entidad cuenta con infraestructura tecnológica óptima para brindar una mejor experiencia al cliente.....</i>	<i>60</i>
Tabla 14.	<i>Los medios digitales que utiliza la Entidad permiten una mejor interacción y experiencia del ciudadano.....</i>	<i>61</i>
Tabla 15.	<i>Los documentos recepcionados en físico por la Entidad son tramitados de manera digital</i>	<i>62</i>
Tabla 16.	<i>El sistema de gestión digital permite consultar documentos recepcionados y tramitados.</i>	<i>63</i>
Tabla 17.	<i>El seguimiento virtual de los documentos evita la presencia física del ciudadano a las oficinas del gobierno regional Huánuco</i>	<i>64</i>

Tabla 18.	<i>La capacidad de almacenamiento de los documentos en el sistema de gestión documental es el adecuado.....</i>	65
Tabla 19.	<i>Los documentos tramitados mediante el sistema de gestión digital son archivados en formato físico.....</i>	66
Tabla 20.	<i>Los documentos tramitados mediante el sistema de gestión digital se conservan igual que los medios tradicionales.....</i>	67
Tabla 21.	<i>El sistema de gestión digital permite generar reportes de los diversos documentos.</i>	68
Tabla 22.	<i>Los documentos archivados mediante el sistema de gestión digital guardan la seguridad debida.....</i>	69
Tabla 23.	<i>En el gobierno regional Huánuco los documentos son atendidos en el tiempo</i>	70
Tabla 24.	<i>Los documentos tramitados de manera digital ayudan a minimizar los tiempos de atención</i>	71
Tabla 25.	<i>Los documentos son adjuntados de manera digital y de libre acceso para el ciudadano</i>	72
Tabla 26.	<i>Las respuestas a los trámites iniciados por los ciudadanos se realizan mediante notificación por medios electrónicos.....</i>	73
Tabla 27.	<i>La Entidad tramita documentos con otras entidades públicas mediante plataformas digitales.....</i>	74
Tabla 28.	<i>Resultados de la relación entre la transformación digital y la gestión de tramite documental en el Gobierno Regional Huánuco 2022.....</i>	75
Tabla 29.	<i>Resultados de la relación entre las personas y la gestión de trámite documental del Gobierno Regional Huánuco, 2022</i>	76
Tabla 30.	<i>Resultados de la relación entre los procesos digitales y la gestión de tramite documental en el Gobierno Regional Huánuco 2022....</i> <i>.....</i>	77
Tabla 31.	<i>Resultados de la relación entre la tecnología y la gestión de tramite documental en el Gobierno Regional Huánuco 2022.</i>	78

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	<i>La Entidad recluta y retiene el talento humano con capacidades tecnológicas.....</i>	<i>50</i>
Figura 2.	<i>Los trabajadores administrativos de la Entidad son capacitados en el uso de tecnologías digitales.</i>	<i>51</i>
Figura 3.	<i>Los directivos de la Entidad se encuentran comprometidos para la implementación de un gobierno digital</i>	<i>52</i>
Figura 4.	<i>Los ciudadanos tienen las capacidades y recursos efectivos que facilitan interactuar mediante los medios digitales.....</i>	<i>53</i>
Figura 5.	<i>La infraestructura y medios tecnológicos que utiliza el gobierno regional permiten reducir los costos en el trámite documental ..</i>	<i>54</i>
Figura 6.	<i>Los procesos del gobierno regional se encuentran automatizados y tienen la política de reducción de papel.....</i>	<i>55</i>
Figura 7.	<i>La capacidad de almacenamiento en los procesos de trámite documental son los suficientes para la unidad orgánica.....</i>	<i>56</i>
Figura 8.	<i>Los medios digitales mejoran el flujo de los procesos para la atención oportuna del ciudadano</i>	<i>57</i>
Figura 9.	<i>La Entidad utiliza las firmas digitales para la gestión documental.</i>	<i>58</i>
Figura 10.	<i>El uso de medios digitales en la atención al ciudadano restringe el uso de los medios tradicionales.</i>	<i>59</i>
Figura 11.	<i>La Entidad cuenta con infraestructura tecnológica óptima para brindar una mejor experiencia al cliente.....</i>	<i>60</i>
Figura 12.	<i>Los medios digitales que utiliza la Entidad permiten una mejor interacción y experiencia del ciudadano.....</i>	<i>61</i>
Figura 13.	<i>Los documentos recepcionados en físico por la Entidad son tramitados de manera digital</i>	<i>62</i>
Figura 14.	<i>El sistema de gestión digital permite consultar documentos recepcionados y tramitados.</i>	<i>63</i>
Figura 15.	<i>El seguimiento virtual de los documentos evita la presencia física del ciudadano a las oficinas del gobierno regional Huánuco</i>	<i>64</i>
Figura 16.	<i>La capacidad de almacenamiento de los documentos en el sistema de gestión documental es el adecuado</i>	<i>65</i>

Figura 17. <i>Los documentos tramitados mediante el sistema de gestión digital son archivados en formato físico.....</i>	66
Figura 18. <i>Los documentos tramitados mediante el sistema de gestión digital se conservan igual que los medios tradicionales.....</i>	67
Figura 19. <i>El sistema de gestión digital permite generar reportes de los diversos documentos.</i>	68
Figura 20. <i>Los documentos archivados mediante el sistema de gestión digital guardan la seguridad debida.....</i>	69
Figura 21. <i>En el gobierno regional Huánuco los documentos son atendidos en el tiempo oportuno</i>	70
Figura 22. <i>Los documentos tramitados de manera digital ayudan a minimizar los tiempos de atención</i>	71
Figura 23. <i>Los documentos son adjuntados de manera digital y de libre acceso para el ciudadano</i>	72
Figura 24. <i>Las respuestas a los trámites iniciados por los ciudadanos se realizan mediante notificación por medios electrónicos.....</i>	73
Figura 25. <i>La Entidad tramita documentos con otras entidades públicas mediante plataformas digitales.....</i>	74

Dedicatoria

El trabajo de investigación que involucró muchas horas de dedicación se lo dedicamos a nuestros padres, quienes nos brindaron su apoyo moral para poder cumplir con nuestro objetivo.

Jose Luis & Vladimir Jhordan

Agradecimiento

En primer lugar, expresamos nuestro agradecimiento al divino creador por darnos sus bendiciones y mantenernos con vida y salud.

Seguidamente, agradecemos el apoyo incondicional de nuestras familias, que de una u otra forma nos impulsan a nunca rendirnos y continuar firmes con nuestros objetivos trazados.

Asimismo, agradecemos a cada de uno de los docentes de la carrera profesional por compartirnos sus experiencias académicas, profesional y laboral.

No podemos finalizar sin antes agradecer a nuestro asesor por apoyarnos en todo el proceso de elaboración de la tesis, así como, a los trabajadores administrativos del gobierno regional Huánuco que voluntariamente contribuyeron en el desarrollo de la investigación.

Jose Luis & Vladimir Jhordan

Resumen

La investigación se desarrolló con el objetivo de determinar la relación que existe entre las personas y la gestión de trámite documental por el personal administrativo del Gobierno Regional Huánuco, 2022. Metodología. La muestra de estudio de la investigación estuvo constituida por 228 trabajadores administrativos, al cual se le aplicó un cuestionario previo consentimiento informado; la investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, nivel correlacional, con diseño no experimental, transaccional. La contrastación de hipótesis se realizó mediante la prueba estadística correlación Rho de Spearman con un nivel de significancia del 95% y 5% de error. Resultados. Los resultados demuestran que la transformación digital y sus dimensiones tienen correlación positiva con la gestión de trámite documental: Personas ($r_s=0.427$ y $p=0.000$), procesos digitales ($r_s=0.743$ y $p=0.000$) y tecnología ($r_s=0.649$ y $p=0.000$). Conclusión. La transformación digital y la gestión de trámite documental por el personal administrativo del Gobierno Regional Huánuco, 2022 ($r_s=0.716$ y $p=0.000$). Es decir, con si se cuenta con personal capacitado, adecuada implementación de procesos digitales, equipamiento e infraestructura tecnológica se logrará convertir la gestión de trámite documental en un entorno digital y de mayor acercamiento al ciudadano.

Palabras clave: *Transformación digital, trámite documental, personas, procesos digitales, tecnología.*

Abstract

The research was developed with the objective of determining the relationship that exists between people and the management of documentary processing by the administrative staff of the Huánuco Regional Government, 2022. Methodology. The research study sample consisted of 228 administrative workers, to whom a questionnaire was applied after informed consent; The research had a quantitative approach, applied, correlational level, with a non-experimental, transactional design. The hypothesis testing was carried out using Spearman's Rho correlation statistical test with a significance level of 95% and 5% error. Results. The results show that digital transformation and its dimensions have a positive correlation with document processing management: People ($r_s=0.427$ and $p=0.000$), digital processes ($r_s=0.743$ and $p=0.000$) and technology ($r_s=0.649$ and $p=0.000$). Conclusion. Digital transformation and management of document processing by the administrative staff of the Huánuco Regional Government, 2022 ($r_s=0.716$ and $p=0.000$). That is, if there is trained personnel, adequate implementation of digital processes, equipment and technological infrastructure, it will be possible to convert the management of document processing into a digital environment that is closer to the citizen.

Keywords: *Digital transformation, document processing, people, digital processes, technology.*

INTRODUCCIÓN

La transformación digital de las organizaciones incluye la desaparición total de los documentos en papel y su sustitución por documentos electrónicos” (Bustelo, 2018, p. 1). Con la pandemia de la COVID-19 se aceleró la digitalización de las empresas; sin embargo, no se ha implementado su transformación; por ello en la actualidad existen retos de transformación digital que las instituciones sean estas públicas o privadas. (Universidad de Piura, 2022)

En el contexto actual las instituciones públicas del Perú que no hayan iniciado el proceso de transición digital manejan su producción documental con el uso de papel; sin embargo, con las medidas restrictivas del estado peruano a hacer frente a la pandemia del COVID-19 en el año 2020 y ante la demanda de la población de atender sus necesidades mediante actos administrativos los gobiernos regionales y gobiernos locales sin importar su tamaño se vieron obligados a implementar la atención a los ciudadanos mediante una mesa de partes digital, dando inicio a los procesos de transformación digital.

En el Gobierno Regional de Huánuco la gestión documental hasta la actualidad se viene manejando el uso de papel, pero a la vez usan tecnología o software básica como mesa de partes virtual, solicitud en el correo electrónico donde también se va implemento Certificación Digital con el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil-RENIEC. En ese sentido, se desarrolló la investigación, con el objetivo de determinar la relación que existe

entre la transformación digital y la gestión de trámite documental por el personal administrativo del Gobierno Regional Huánuco, 2022.

En cuanto al aspecto metodológico, la investigación fue de enfoque cuantitativo y de tipo aplicada, corresponde al nivel correlacional, de diseño no experimental transversal. La población de estudio estuvo constituida por 558 trabajadores administrativos del Gobierno Regional de Huánuco y una muestra de 228 trabajadores administrativos, al cual se le aplicó un cuestionario previo consentimiento informado.

La investigación está estructurada en capítulos: En el capítulo I se presenta el problema de investigación, que comprende: La fundamentación del problema, formulación del problema, formulación de objetivos, justificación, limitaciones, formulación de hipótesis, variables, definición teórica y operacionalización de variables.

En el capítulo II, se presenta el marco teórico, que comprende: Antecedentes de investigación (internacional, nacional y local), bases teóricas de cada variable y dimensión de estudio y también comprende las bases conceptuales.

En el capítulo III, se presenta la metodología que comprende: El ámbito, población, muestra, nivel y tipo de estudio, diseño de investigación, técnicas e instrumentos, validación y confiabilidad del instrumento, procedimientos, tabulación y análisis de datos y finalmente, las consideraciones éticas.

En el capítulo IV, se muestran los resultados, que comprende el análisis descriptivo e inferencial.

En el capítulo V, se muestra la discusión de resultados con los antecedentes de investigación

Para finalizar se presentan las conclusiones, sugerencias, referencias y los anexos utilizados en la investigación.

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Fundamentación del problema de investigación

En el contexto actual muchas instituciones públicas en el estado peruano que aún no iniciaron su proceso de transición digital manejan su producción documental con el uso de papel; sin embargo con las medidas restrictivas del estado peruano a hacer frente a la pandemia del COVID-19 y ante la demanda de la población de atender sus necesidades mediante actos administrativos los gobiernos regionales y gobiernos locales sin importar su tamaño se vieron obligados a implementar la atención a los ciudadanos mediante una mesa de partes digital, dando inicio a los procesos de transformación digital.

La transformación digital de las organizaciones incluye la desaparición total de los documentos en papel y su sustitución por documentos electrónicos” (Bustelo, 2018, p. 1). Con la pandemia de la COVID-19 se aceleró la digitalización de las empresas; sin embargo, no se ha implementado su transformación; por ello en la actualidad existen retos de transformación digital que las instituciones sean estas públicas o privadas. (Universidad de Piura, 2022)

Tal es el caso que a nivel internacional la pandemia de la COVID-19 aceleró los procesos de la transformación digital en entidad públicas de diversos países, tal es el caso que la mayoría de las entidades y organismos distritales en Bogotá, antes de la pandemia manejaban su producción documental en papel, sin embargo, por la coyuntura económica y social de la pandemia desde 2020, ha impulsado de manera

obligatoria pasar a la virtualidad y con ello iniciar la implementación de los procesos de transformación digital. Por lo tanto, es importante darse cuenta de que el concepto de transformación digital va más allá de simplemente considerar los registros electrónicos como archivos; más bien, debería verse como una oportunidad para que las empresas reajusten sus objetivos estratégicos con respecto a los procedimientos de gestión de documentos y realicen un cambio genuino; al mismo tiempo, ofrece la posibilidad de modificar la forma en que los clientes o usuarios ven la información y los documentos producidos por las organizaciones. (Bula, 2021)

En el Gobierno Regional de Huánuco la gestión documental hasta la actualidad se viene manejando en forma física, esto involucra mayores costos con el uso de papel. El gobierno regional de Huánuco en el marco de la Política de Modernización de la Gestión Pública del eje transversal gobierno electrónico, desde el 2019 implementó el Sistema de Gestión Digital para todas sus unidades ejecutoras y dependencias orgánicas, esto permitió que los ciudadanos en lugar de acercarse a presentar sus documentos presencial lo podía realizar desde cualquier lugar dentro del horario de atención siempre que tengan acceso a internet; del mismo modo permitía realizar el seguimiento a sus documentos. Esta acción se fortaleció ante la pandemia del COVID-19, donde los trámites se virtualizaron; sin embargo, al ser esto una alternativa e inicio para el proceso de transformación digital; es una problemática brecha de conectividad para una implementación de la transformación digital ya que la falta de conectividad a internet en las zonas rurales de la región que

dificulta el acceso a plataformas digitales; asimismo, la capacidad y empoderamiento digital de los ciudadanos es una dificultad.

A nivel interno, en la institución sigue prevaleciendo el uso del papel, ya que toda documentación presentada de manera electrónico por la mesa de partes digital implementada por la institución. Algunas oficinas para la atención y recepción de un expediente realizan la impresión de los documentos a pesar de que la plataforma del Sistema de Gestión Digital tiene la opción de realizar los procesos de recepción, derivación, atención y firma electrónica, el personal administrativo lo viene realizando de manera tradicional; esto por la falta de fortalecimiento de capacidades tecnológicas y capacitación en las tendencias tecnológicas del personal administrativo, para fortalecer las tareas y hacer que la experiencia para los ciudadanos en el acceso a la información en documentos sea ágil, dinámica y eficiente.

Si la institución no realiza una adecuada implementación de la transformación digital y ante la falta de liderazgo del titular del pliego la gestión documental seguirá manejándose con los enfoques tradicionales del uso del papel esto repercutirá en la calidad del servicio a los usuarios.

Por la situación planteada, se usará la presente investigación que pretende determinar la relación entre la transformación digital y gestión documental por el personal administrativo del Gobierno Regional Huánuco, 2022.

1.2. Formulación del problema de investigación general y específicos

1.2.1 Problema general

¿Qué relación existe entre la transformación digital y la gestión de trámite documental por el personal administrativo del Gobierno Regional Huánuco, 2022?

1.2.2 Problemas específicos

PE₁: ¿Qué relación existe entre las personas y la gestión de trámite documental por el personal administrativo del Gobierno Regional Huánuco, 2022?

PE₂: ¿Qué relación existe entre los procesos digitales y la gestión de trámite documental por el personal administrativo del Gobierno Regional Huánuco, 2022?

PE₃: ¿Qué relación existe entre la tecnología y la gestión de trámite documental por el personal administrativo del Gobierno Regional Huánuco, 2022?

1.3. Formulación del objetivo general y específicos

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la transformación digital y la gestión de trámite documental por el personal administrativo del Gobierno Regional Huánuco, 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

OE₁: Determinar la relación que existe entre las personas y la gestión de trámite documental por el personal administrativo del Gobierno Regional Huánuco, 2022.

OE₂: Determinar la relación que existe entre los procesos digitales y la gestión de trámite documental por el personal administrativo del Gobierno Regional Huánuco, 2022.

OE₃: Determinar la relación que existe entre la tecnología y la gestión de trámite documental por el personal administrativo del Gobierno Regional Huánuco, 2022.

1.4. Justificación

Teórica

Las ventajas que la transformación digital aporta a las empresas incluyen modelos de negocio más sólidos, procesos de negocio mejorados, mayor productividad y eficiencia, ahorro de costos, creación de valor y mejores experiencias para los clientes. y mejor capacidad para competir contra nuevos oponentes. (Universidad de Piura, 2022)

El presente trabajo de investigación teóricamente se justifica porque permitirá conocer las razones de la implementación de la transformación digital para una mejor experiencia al ciudadano al mismo tiempo conocer si el personal administrativo del Gobierno Regional Huánuco posee las competencias digitales para un adecuado trámite documental y una mejor experiencia y servicio de calidad a los usuarios.

Metodológica

El presente trabajo de investigación servirá como fuente de información y como antecedente para diseñar futuros trabajos de investigación relacionados al tema.

Social

En el marco de la Política de Modernización de la gestión Pública que tiene como fin fortalecer la gestión orientado al ciudadano y como eje transversal gobierno electrónico, la transformación digital repercutirá en la calidad de servicio que se brinda al ciudadano en los diferentes servicios que ofrece el gobierno regional.

Práctico

La investigación facilitará información para la toma de decisiones, formulación y ejecución de planes de mejora a nivel interno de la institución para la adecuada implementación de la transformación digital para beneficio de los ciudadanos.

1.5. Limitaciones

No se tiene ninguna limitación para el desarrollo del estudio de la investigación ya que se cuenta con la disponibilidad de tiempo, recursos financieros, humanos y materiales para su desarrollo, de tener algunos inconvenientes se buscará solucionar en el tiempo oportuno.

1.6. Formulación de hipótesis general y específica

1.6.1 Hipótesis general

H_i: La transformación digital tiene relación significativa con la gestión de trámite documental por el personal administrativo del Gobierno Regional Huánuco, 2022.

H_o: La transformación digital no tiene relación significativa con la gestión de trámite documental por el personal administrativo del Gobierno Regional Huánuco, 2022.

1.6.2 Hipótesis específicas

Hi₁: Las personas tiene relación significativa con la gestión de trámite documental por el personal administrativo del Gobierno Regional Huánuco, 2022.

H0₁: Las personas no tiene relación significativa con la gestión de trámite documental por el personal administrativo del Gobierno Regional Huánuco, 2022.

Hi₂: Los procesos digitales tiene relación significativa con la gestión de trámite documental por el personal administrativo del Gobierno Regional Huánuco, 2022.

H0₂: Los procesos digitales no tiene relación significativa con la gestión de trámite documental por el personal administrativo del Gobierno Regional Huánuco, 2022.

Hi₃: La tecnología tiene relación significativa con la gestión de trámite documental por el personal administrativo del Gobierno Regional Huánuco, 2022.

H0₃: La tecnología no tiene relación significativa con la gestión de trámite documental por el personal administrativo del Gobierno Regional Huánuco, 2022.

1.7. Variables

Variable independiente:

Transformación digital.

Variable dependiente:

Gestión de trámite documental.

1.8. Definición teórica y operacionalización de variables

Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Técnica e instrumento
VARIABLE 1: Transformación digital				
<p>“La transformación digital se define como la incorporación de la tecnología en el desarrollo de algún proceso” (Bula, 2021).</p> <p>“Proceso de cambio profundo orientado a la mejora de las organizaciones, la entrega de productos y servicios y la experiencia de quienes acceden a ellos gracias al uso de las tecnologías digitales disponibles” (Andaur, 2020, p. 2).</p>	Personas	<ul style="list-style-type: none"> • Innovación • Empoderamiento digital • Liderazgo directivo • Ciudadano 	Medición ordinal (Escala Likert). (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
	Procesos digitales	<ul style="list-style-type: none"> • Reducción de costos • Automatización de procesos • Capacidad de almacenamiento 		
	Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> • Innovación digital • Infraestructura tecnológica. • Experiencia del usuario/ ciudadano 		
VARIABLE 2: Gestión de trámite documental				
<p>“La Gestión Documental no es un fin en sí mismo, sino que es una herramienta al servicio de las organizaciones para apoyar su funcionamiento y asegurar la creación y gestión de documentos fiables, auténticos, que se mantengan íntegros a lo largo del tiempo y que puedan ser recuperados y utilizados para los fines que sean pertinente” (Andaur, 2020, p. 4)</p>	Recepción documental	<ul style="list-style-type: none"> • Documento físico • Documento electrónico • Almacenamiento 	Medición ordinal (Escala Likert). (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
	Gestión archivística digital	<ul style="list-style-type: none"> • Archivo de documentos • Conservación documental • Reportes de documentos • Seguridad documental 		
	Despacho documental	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de atención • Notificación digital • Tramitación virtual 		

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Internacional

Rincón (2020), en su estudio con el objetivo de proponer un conjunto de lineamientos para la transformación digital desde la perspectiva de la gestión documental, a partir de los hallazgos obtenidos en un proceso de vigilancia tecnológica para apoyar las iniciativas de transformación digital en las entidades del Estado, llegó a la conclusión de que la gestión documental se convierte en un facilitador fundamental para el éxito de las estrategias de transformación digital porque ofrece las herramientas necesarias para gestionar los documentos de manera integral y garantiza propiedades como autenticidad, integridad, confiabilidad, disponibilidad y valor probatorio. Además, se concluye que la transformación digital de Colpensiones avanza paulatinamente hacia un modelo de gestión documental híbrido, con la coexistencia de documentos físicos y documentos electrónicos, logrando también un modelo de madurez centrado en la administración electrónica.

Silva (2020), en su estudio realizado con el objetivo de analizar si la implementación del sistema de gestión documental Cero Papel contribuirá a la mejorar de la eficiencia y eficacia, agregando valor a la gestión en el Gabinete de la Subsecretaría de Salud Pública, del Ministerio de Salud, durante el año 2019. Concluyó que: La gestión documental de la Subsecretaría de Salud Pública se ha beneficiado con

la digitalización de la gestión documental cero papeles, ya que permite realizar operaciones más efectivas y reduce costos al dividir las tareas de procesamiento entre los interesados. A veces se pueden ahorrar el coste de impresión y la mano de obra necesaria para transferir físicamente los documentos, además del espacio físico necesario para archivarlos. En cuanto a la eficacia, el sistema cero papeles evita la pérdida de documentos, asegurando que cada documento procesado a través de él complete el proceso, ya sea aceptado o rechazado. (p.37)

Nacional

Ambrocio (2021), en su estudio con el objetivo de demostrar que el gobierno digital influye en la productividad y la atención al ciudadano en la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), 2020. Concluyó que, dado los valores de significancia fueron 0.000, los cuales son menores que el valor de significancia estadística de 0.05, y que la dependencia porcentual del gobierno digital de la productividad fue del 29.6% y la dependencia porcentual de la atención ciudadana fue del 21%, respectivamente, en SUNEDU, Lima 2020, se puede concluir que el gobierno digital influye directamente tanto en la productividad como en el servicio al ciudadano.

López (2020), en su estudio con el objetivo de proponer un plan de digitalización para mejorar el proceso de trámite documentario en La Municipalidad Ciudad de Dios, concluyó: Los funcionarios carecen del compromiso para poder utilizar herramientas digitales, lo que redundaría en una mala gestión de los procesos de tramitación; también señaló que

en dicha entidad se mantendrá el uso de documentos digitales donde se podrán utilizar firmas y certificados electrónicos.

Cárdenas (2016), en su trabajo de investigación con el objetivo de reducir el tiempo y costo en el proceso de distribución de documentos en la Universidad San Pedro, implementando un sistema de gestión documental digital. Concluyó que se crearon tablas comparativas antes y después de la aplicación del sistema de gestión documental digital, arrojando resultados favorables en términos de reducir la atención de los documentos en un 50% y el tiempo de envío/recepción en un 90%; de manera similar, se alcanzaron resultados positivos en la disminución de costos, como papel, costos de distribución, tinta y tarifas de mensajería en un total del 50% antes y después de implementar el sistema de gestión documental.

Medina (2019) desarrollo su trabajo de investigación con el objetivo de determinar de qué manera la Gestión Documental influye en la Calidad de Servicio al Ciudadano en la Jefatura Zonal de Trabajo y Promoción del Empleo en la ciudad de Pisco -2017. Los resultados evidenciaron que la gestión de documento y la calidad de servicio tienen una relación directa a 0,73% con un valor de significancia de 0.000 menor a 0.05, por lo que concluye que, la Gestión Documental influye positivamente la calidad de servicio al ciudadano. Del mismo modo concluyo que las dimensiones de la gestión documental: Dimensión ciclo de vida una relación de 0.557, la dimensión conservación con una

relación de 0.587, dimensión acceso con una relación de 0. 681 se influye positivamente en la calidad de servicio al ciudadano.

López & Vásquez (2020) desarrollo su trabajo de investigación con el objetivo en determinar como la digitalización de documentos se relaciona con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima-Perú, 2020. Concluyeron que, existe relación entre la digitalización de documentos y la gestión administrativa, obteniendo un valor estadístico $r=0.723$ lo cual significa correlación alta, con una significancia de 0.000; para las variables accesibilidad de documentos con organización se obtuvo un valor estadístico $r=0,705$; para conservación de documentos con control administrativo se obtuvo un valor estadístico $r=0,628$ lo cual significa las variables se relación entre sí.

Local

Ascayo (2021), en su estudio desarrollado con el objetivo general el sistema de trámite documentario para el mejoramiento de la gestión administrativa en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, determinaron que el sistema de procesamiento de documentos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco mejora el acceso a la información de los usuarios de la UNHEVAL, como lo demuestra que la prueba posttest obtuvo puntajes superiores a los de la preprueba, $11.72 > 7.96$, respectivamente; el sistema de gestión de procesamiento documental vincula estas áreas, mejorando y agilizando el flujo de procesamiento documental, según la conclusión; esto también se determinó mediante la obtención de los requerimientos mediante el

levantamiento de información en reuniones sostenidas con el personal involucrado en los procesos de negocio de las distintas áreas y/o facultades de la UNHEVAL.

2.2 Bases teóricas

A. Transformación digital

“La misión de la transformación digital es la de preparar a la organización en su capacidad de cambiar constantemente en el tiempo, mientras aporta valor. Estos procesos no solo involucran la implementación de tecnologías de transformación digital o herramientas tecnológicas, sino una transformación integral de la empresa u organización, comenzando por sus líderes” (Universidad de Piura, 2022).

El estado peruano a través de la Presidencia del Consejo de Ministro viene emitiendo normas con el fin de fortalecer la gestión pública orientado al ciudadano, entre ellas la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (Decreto Supremo N°004-2013-PCM) aprobada en enero del 2013 y otro el Decreto legislativo N° 1412 que aprueba la Ley de Gobierno Digital.

Transformación digital del sector público. Con la introducción de un nuevo concepto y enfoque contemporáneo de Gobierno Digital (GD), que implica un cambio de visión e integra al ciudadano/administrador al modelo de prestación de nuevos servicios digitales, como resultado de un proceso de transformación digital de las entidades del Estado, Perú ha entrado en una nueva

etapa en su proceso de modernización. En 2018 se emitió el Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital del Estado Peruano. (MEF, 2021)

En el marco del Plan de Gobierno Digital 2021-2023 del estado peruano se identifican las siguientes dimensiones de la transformación digital:

Personas.

Esta área incluye el componente de recursos humanos, así como problemas de organización, cultura y condiciones de trabajo; la primera y más grande tarea en cualquier proyecto de transformación digital es incluir a las personas, inspirarlas, enseñarles y brindarles apoyo funcional y orgánico para que puedan operar en su máximo potencial; esto se debe a que los servicios públicos y la organización son cruciales para cualquier proceso de transformación digital. (MEF, 2021)

Las personas constituyen uno de los pilares básicos de la transformación digital. “El ámbito de las personas se focaliza en el manejo de las habilidades necesarias para llevar a cabo los procesos de las entidades, del mismo modo, es importante la cultura, pues tiene relación con las interacciones sociales y los modelos de liderazgo” (MINTIC, 2020, p. 48)

Según el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MINTIC (2020), la mentalidad digital es uno de los aspectos de alta relevancia en la transformación digital por los

siguientes motivos: a) el primer paso en el proceso de transformación digital lo llevarán las personas, b) los factores culturales internos determinan cómo opera una organización y son cruciales para brindar a los ciudadanos los servicios que necesitan para interactuar con el Estado de la manera más efectiva posible, c) las culturas que se resisten al cambio sin una gestión adecuada pueden ser un obstáculo importante en este proceso.

Además de las nuevas tecnologías, la transformación digital exige un cambio de mentalidad y nuevas capacidades; para encontrar la dinámica que les permita comunicar eficazmente sobre la técnica archivística y la forma en que la tecnología permite poner los archivos a disposición de los usuarios, los archiveros deben adaptar su papel en el proceso y flexibilizar sus posiciones; los ciudadanos deberían desempeñar un papel más activo en las iniciativas de transparencia y acceso a la información.(Bula, 2021)

Otro de los aspectos de alta relevancia en la transformación digital es el liderazgo digital, demuestra el apoyo y compromiso de la alta dirección y personal directivo, dotándoles de las herramientas necesarias para potenciar el compromiso de todos los trabajadores de la institución. (MEF, 2021)

Procesos digitales.

Esforzarse en adoptar el enfoque de gobierno digital, que pasa principalmente por poder dotar a la entidad de procesos digitales desde el diseño y codiseño, dado que los diversos procesos y

servicios implementados en la entidad tienen muchos años de antigüedad, bajo un enfoque de desarrollo tradicional, con la necesidad de rediseñarlos y digitalizarlos con un enfoque de datos abiertos e incorporarlos como servicios digitales nativos. (MEF, 2021)

Comprender los procesos digitales plantea un desafío importante para las empresas, ya que requiere no solo digitalizar y documentar los procesos existentes, sino también repensarlos y conceptualizarlos como 100% digitales, utilizando un novedoso método de codiseño con usuarios/administradores.(MEF, 2021)

Tecnologías.

Las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) son un facilitador crucial de la eficiencia en las operaciones y servicios digitales, la conservación de recursos y la eficacia de los procedimientos de cualquier institución en el segundo dominio; encontrar la tecnología esencial de la Entidad e implementarla rápidamente utilizando nuevos modelos ágiles y bajo demanda es la principal dificultad; además, implica crear nuevos servicios digitales y sistemas de información para reemplazar gradualmente aquellos obsoletos o tecnológicamente ineficientes, teniendo siempre presente que la seguridad digital es un desafío estratégico que debe integrarse en cualquier proceso de transformación digital. en el uso de la gestión automatizada de riesgos como táctica fundamental. (MEF, 2021)

Presupuesto:

Para las instituciones del Estado, el ámbito presupuestario es de suma importancia porque implica reservar, asignar y planificar los recursos financieros necesarios para operacionalizar anualmente proyectos y acciones relacionadas con la ejecución de su Plan de Gobierno Digital en sus ámbitos de Personas, Tecnologías y Procesos. (MEF, 2021)

B. Gestión de trámite documental

La gestión documental es el “área de gestión responsable de un control eficaz y sistemático de la creación, la recepción, el mantenimiento, el uso y la disposición de los documentos, incluidos los procesos para incorporar y mantener, en forma de documentos, la información y prueba de las actividades y operaciones de la organización” (AENOR, 2011, p. 17, citado por Andaur, 2020, p. 4)

Procesos de gestión documental:

Los procesos de gestión documental, Según Bustelo (2017) son: creación, captura, clasificación e indexación, control de acceso, almacenamiento, uso y reutilización, migración y conversión, y eliminación.

- La producción de documentos que requiere la producción tanto de contenido como de metadatos que describan las circunstancias de su producción; como resultado, se emplean "esquemas de metadatos" para especificar los elementos de información que deben registrarse durante la producción.

- La captura en una aplicación o sistema de gestión documental que supone también de la asignación nuevos metadatos relacionados con la captura, como un identificador único, y la relación con los agentes y otros documentos en el momento de la captura. (p.25)
- Clasificación, que conecta los documentos con su contexto asociándolos a categorías al instrumento de tabla de clasificación predefinido, permitiendo crear categorías o clases a las que se les aplican políticas de acceso y conservación. Aunque la indexación está incluida en esta área de la norma ISO 15489:2016, una de sus deficiencias más evidentes es que no está conectada a herramientas como “thesaurus” o listas de valores reguladas.
- Control de acceso a documentos, imposible de implementar sin la herramienta previamente desarrollada y utilizada conocida como Reglas de Acceso y Permiso.
- Una de las principales innovaciones de la norma ISO 15489:2016 es el uso y reutilización de documentos como procedimiento de gestión documental. El método elegido para caracterizarlo se basa en metadatos específicos e incluye todas las acciones tomadas para mantener la usabilidad de los documentos en el tiempo.
- La migración y la conversión son procedimientos distintos para documentos electrónicos, en el entendido de que

inevitablemente se utilizarán en algún momento para registros conservados durante un período prolongado.

- La cláusula como procedimiento para la aplicación y realización de las actuaciones especificadas en el documento de calendarios de conservación.

Documento archivístico digital.

Este documento electrónico preserva la integridad documental de la información que contiene y se mantiene de forma segura como evidencia o como recurso de información. Lo crea una persona natural, una persona jurídica o una institución pública en el ejercicio de sus funciones. Su cualidad definitoria es su a) autenticidad, b) confiabilidad, c) integridad, d) accesibilidad, e) usabilidad; como mínimo, el documento de archivo digital comprende los siguientes metadatos: un código de documento especial, el nombre del documento, el tipo y serie del documento, la fecha y hora, el volumen (tamaño y formato) y el nombre del productor. (PCM, 2021, p. 18)

Gestión de trámite documental en el Gobierno Regional

Huánuco.

El Gobierno Regional Huánuco GOREHCO (2020) en el marco de una gestión Documental digital, implemento la Directiva General denominada “Directiva para normar el uso del sistema de gestión digital”, aprobada con Resolución Gerencial General N° 285-2020-GRH/GGR, en el cual menciona que:

La Gestión Documentaria utiliza normas técnicas y prácticas, procedimientos validados y la tecnología de la información para construir una herramienta de gestión y de transparencia pública. Comprende las siguientes fases: recepción del expediente, registro del expediente, derivación del expediente, atención del expediente, archivo del expediente. (GOREHCO, 2020, p. 12)

- **Recepción del expediente:** todos los órganos y/o unidades orgánicas reciben si excepción alguna y con las consideraciones de Ley, los documentos presentados a través de la mesa de partes virtual el cual debe ser original, legible, escaneado en formato PDF con carácter obligatorio, en el horario establecido de lunes a viernes a excepción de feriados. Los cargos de recepción son remitidos al correo electrónico del ciudadano. Para los ciudadanos externos a las zonas rurales las Oficinas Sub Regionales del GOREHCO serán entes facilitadores para que los ciudadanos puedan ingresar los documentos al Sistema de Gestión Digital (mesa de partes digital). Para aquellos documentos que por su naturaleza no pueden ser ingresados por mesa de partes virtual son presentados de manera presencial en las instalaciones de la institución en cumplimiento al artículo 135 del TUO de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General. Asimismo, para el seguimiento de los documentos todos los usuarios del Sistema de Gestión Digital (SGD) brindan la

información a los ciudadanos de los documentos que tengan en su cargo.

- **Registro el expediente.** Los documentos externos recepcionados por la mesa de partes virtual son registrados en el SGD, para el cual se genera el número de registro de expediente y el número de registro de documento, el cual es comunicado al ciudadano para su seguimiento. En el caso de documentos internos los registros los realiza cada unidad orgánica, los números son únicos para cada documento. Para el caso de documentos externos recepcionados por mesa de partes virtual no procede la impresión física para su trámite, toda la tramitación es virtual.
- **Derivación del expediente.** La derivación consiste en el traslado del documento a las unidades orgánicas para su atención correspondiente. Para los procedimientos que se encuentran enmarcados en el TUPA se tiene determinado el tiempo de atención, aquellos que no son parte de estos procedimientos el tiempo de atención es de 30 días útiles o 45 días calendarios. Para la derivación los responsables generan el número de registro de documento el cual permite al ciudadano realizar el seguimiento de sus documentos.
- **Atención del expediente.** Todo documento que ingrese a las unidades orgánicas y que requieran ser atendidos, la respuesta será formulada por el trabajador al que le fue derivado. El computo de plazos se efectuará a partir del día siguiente de la

fecha de recepción del documento. A las personas naturales la respuesta será notificada al correo personal.

- **Archivo del expediente.** El registro del expediente en el archivo de SGD, es indispensable para garantizar la concordancia de la ubicación del expediente en el archivo físico. Cada unidad organiza debe crear en el SGD, tantos archivadores lógicos como archivadores físicos que existe en la unidad. (p.16)

2.3 Bases conceptuales o definición de términos básicos.

Empoderamiento de los empleados: “Al darse procesos de adopción de nuevas tecnologías, así como de transformación cultural en la era digital, es deber de la organización facilitar el desarrollo de estos a sus colaboradores” (Universidad de Piura, 2022).

Los servidores deben estar familiarizados con el uso de las tecnologías existentes (redes sociales, móviles, soluciones en la nube, plataformas digitales y otros) de lo contrario dificultará los procesos de implementación de transformación digital.

Digitalización para la eficiencia: “Un alto componente tecnológico aplicado en todos los procesos del negocio hace que se ahorren tiempo y recursos” (Universidad de Piura, 2022).

Conexión con los ciudadanos: “Implica conocer mejor a los usuarios o clientes para poder brindarles mejores productos o servicios que solucionen sus necesidades” (Universidad de Piura, 2022).

Liderazgo de tecnologías de información: Para llevar a cabo una transformación digital de raíz, los departamentos de tecnología de información o la que haga de veces en una institución no deben estar en segundo plano respecto a las decisiones estratégicas de los equipos directivos; por lo contrario deben buscar la integración con las áreas decisores y otras áreas claves para la implementación de una transformación digital, siendo que la tecnología es fundamental en todo el proceso y para un mejor modelo de negocio de cualquier empresa y experiencia de los usuarios / clientes.

Gobierno Electrónico (e-Government): “Es el uso de Tecnologías de la Información (TIC), y particularmente de Internet como una herramienta para lograr un mejor gobierno” (OCDE, 2014, citado por MEF, 2021, p. 25).

Gobierno Digital (Digital Government): La creación de valor público mediante el uso de tecnologías digitales es un componente clave de las estrategias de modernización del gobierno; este enfoque se basa en un ecosistema gubernamental compuesto por empresas, organizaciones no gubernamentales, empresas, asociaciones de ciudadanos e individuos, que facilita la creación y el acceso a datos, servicios y contenidos a través de interacciones con el gobierno. (OCDE, 2014, citado por MEF, 2021)

Reducción de costos: Esta ventaja es bastante significativa y puede ser utilizada por empresas, agencias gubernamentales y cualquier otra entidad, incluidos particulares. Transporte, materiales, energía,

organización y administración, publicidad, inventario, producción y posventa son solo algunas áreas donde la transformación digital puede ayudarle a reducir gastos. (AMETIC, s.f.)

Automatización de procesos: Es habitual que las empresas utilicen grandes cantidades de recursos humanos y tecnológicos y, para colmo, muchos de estos procedimientos y tareas son repetitivos, lo que resulta en un consumo continuo de recursos; por tanto, la puerta de entrada para alcanzar la eficiencia y productividad que promete la Transformación Digital es la automatización de estas tareas. (SEREM, 2022, p. 1)

“Las empresas tienen que adaptar sus productos y servicios a las nuevas expectativas del mercado: digitalización, movilidad, time to Market, y este escenario obliga a las empresas a mejorar y automatizar sus procesos” (SEREM, 2022, p. 4).

Innovación digital: “Innovación de modelo de negocio y/o propuesta de valor apalancando nuevas herramientas digitales” (Alzate, 2021, p. 7).

Experiencia del usuario/ ciudadano. Percepción de los ciudadanos o personas en general respecto a la atención en la institución pública.

Documento físico. Son aquellos documentos impresos que se presenta a la institución los cuales son los tradicionales y que forman parte del acervo documental de las unidades orgánicas.

Documento electrónico: La unidad de información fundamentalmente estructurada es un documento electrónico, que

puede clasificarse, comunicarse, procesarse o mantenerse mediante el uso de computadoras, sistemas de información o cualquier cosa comparable; para ayudar a su recuperación y conservación a largo plazo, contiene información de cualquier tipo que haya sido registrada en un formato abierto y ampliamente aceptado en un soporte electrónico o digital; tal como lo establece el inciso 30.3 del artículo 30 del TUO de la Ley N° 27444, el documento electrónico tiene la misma personalidad jurídica que los que se encuentran en papel; de acuerdo con las leyes que regulan el gobierno digital y las normas del Sistema Nacional de Archivos, un documento electrónico tiene un ciclo de vida que comprende planificación, producción (creación, emisión, recepción, envío), conservación, puesta a disposición y/o destrucción. De manera similar, siempre que sea posible, podrán estar disponibles versiones imprimibles de un documento electrónico. (PCM, 2021)

Almacenamiento: La colocación metódica de materiales de archivo en entornos con mobiliario y unidades de conservación adecuados; aunque con frecuencia se considera que el almacenamiento es un estado pasivo en el ciclo de vida, la compatibilidad con el formato de almacenamiento está evolucionando; la migración a nuevos sistemas de almacenamiento es la respuesta más típica a este problema de cambio de medio de almacenamiento; el costo de esto es alto y la pérdida de datos o los problemas de calidad son una preocupación constante al transformar los datos. (Mineducación, 2020)

Servicio digital no presencial. Es aquel tipo de servicio que se presta íntegramente a través de Internet o una red comparable y es no

presencial (no requiere que el ciudadano digital se presente físicamente en la sede de atención de la entidad) y automático (no requiere directamente requiere intervención humana para su atención) o semiautomático (requiere intervención humana para su atención). Puede ocurrir simultáneamente o más tarde. (PCM, 2021)

Archivo de documentos: Es la colección de documentos, independientemente de su antigüedad, formato o fuente de sustento, acumulados naturalmente por una persona o entidad durante el curso de su administración y conservados como registro para el individuo u organización que los produjo. y ciudadanos, o como recursos históricos. También es posible pensar en ella como la organización que sustenta la administración, la información, la investigación y la cultura. (Mineducación, 2020)

Conservación documental: “Conjunto de medidas preventivas o correctivas adoptadas para asegurar la integridad física y funcional de los documentos de archivo” (Mineducación, 2020, p. 17).

Es el componente de la gestión de documentos digitales que trabaja para mantener tanto la información como el atractivo visual de los documentos; aunque no hay consenso sobre lo que constituye la conservación a largo plazo, se debe asumir que el marco temporal es suficiente para reflejar los cambios tanto en la tecnología como en la base de usuarios. (Barrueco, s.f.)

Reportes de documentos. Acción mediante el cual se tendrá información de los diversos documentos almacenados en una institución

que nos permitirá tener un mejor control de los documentos sean físicos y digitales.

Tiempo de atención. Es el período en que las unidades orgánicas tiene plazo para atención de un expediente. En algunos casos el plazo de atención se encuentra estipulado en el Texto Único de Procedimiento Administrativo TUPA y en el caso de no ser así se tiene 30 días hábiles o 45 días calendarios según al TUO de la Ley N° 27444.

Notificación digital: De acuerdo a los lineamientos del artículo 20 del TUO de la Ley N° 27444, este tipo de notificación electrónica se envía a la casilla electrónica única del ciudadano o persona en general para la notificación de actos administrativos, así como de actuaciones dictadas en el marco de cualquier actividad administrativa; pueden realizarse a un tercero con el previo consentimiento del ciudadano o de la persona en general. Asimismo, tienen la misma validez y eficacia jurídica que las notificaciones realizadas por medios físicos convencionales; las notificaciones digitales se hacen obligatorias al buzón electrónico único del ciudadano o persona en general, sin necesidad de su expreso consentimiento o autorización; si es necesario, se hará físicamente; finalmente se anuncia el día y hora hábil. (PCM, 2021)

Tramitación virtual: Acción realizada por los ciudadano o personas en general que permite la presentación de sus documentos a las instituciones desde cualquier lugar con conexión a internet para acceder a sus plataformas virtuales o mesa de partes virtual que tiene implementada la institución.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1 **Ámbito**

La investigación se realizó con los trabajadores administrativos de la Sede Central del Gobierno Regional Huánuco.

El Gobierno Regional Huánuco tiene la misión de: Conducir y promover el desarrollo humano integral y sostenible de la población del departamento de Huánuco, con una gestión moderna, transparente, competitiva e inclusiva, brindando bienes y servicios de calidad, con énfasis ambiental y la reducción de riesgos. (GOREHCO, 2022)

Su visión: Huánuco territorio andino amazónico integrado, que ha impulsado el desarrollo humano y la sostenibilidad de su economía, en base a la grandeza de su biodiversidad y el respeto por la interculturalidad. (GOREHCO, 2022)

3.2 **Población**

La población de la investigación estuvo constituida por el personal nombrado y personal por contrato CAS del Gobierno Regional Huánuco. En total el Gobierno Regional Huánuco tiene 558 trabajadores administrativos entre profesionales, auxiliares y técnicos.

Grado de instrucción	Trabajadores
Profesionales	263
Técnicos	209
Auxiliares	86
Total	558

3.3 Muestra

Hernández et al. (2014) define: “La muestra es el subconjunto de la población” (p.175).

La muestra del personal administrativo del Gobierno Regional Huánuco fue probabilística, de muestreo aleatorio simple, con 95% de confianza y un 5% de error. Para calcular el tamaño de la muestra (n) se empleó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{N E^2 + Z^2 P Q}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra (Número de trabajadores)

Z = Valores correspondientes al valor de significancia= 1.96

E = Error de tolerancia de la estimación= 5%

P = Proporción de que el evento ocurra (P=0.5)

Q = Proporción de que el evento no ocurra (Q=0.5)

N = Tamaño de la población bajo estudio = 558

La muestra para el presente trabajo de investigación estará constituida por 228 trabajadores administrativos del Gobierno Regional Huánuco.

Reemplazando datos:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 558}{558 * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{535.9032}{2.3554}$$

$$n = 228 \text{ personas}$$

3.4 Nivel y tipo de estudio

Nivel de estudio

El presente trabajo de investigación fue de nivel correlacional, ya que se buscó explicar el comportamiento de una variable en función de otra.

Tipo del estudio

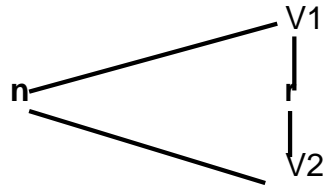
El presente trabajo de investigación fue de tipo aplicada, porque se utilizó el conocimiento existente en los diferentes medios físicos y digitales con el cual se propuso una solución a un problema.

La investigación aplicada tiene como objetivo crear nueva tecnología a partir de los conocimientos adquiridos a través de la investigación estratégica para determinar si estos pueden ser útilmente aplicados con o sin mayor refinamiento para los propósitos definidos. La información obtenida a través de este tipo de investigación debería ser también aplicable en cualquier lugar y por lo tanto ofrece oportunidades significativas para su difusión. (Tam et al., 2008, p. 3)

3.5 Diseño de investigación

La investigación fue de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental, ya que el objetivo no fue manipular las variables de estudio sino busca determinar las correlaciones entre las variables.

El diseño de investigación es no experimental, correlacional-transeccional porque los instrumentos se aplicarán en un solo momento.



Dónde:

- n = Muestra
- V1 = Transformación digital
- V2 = Gestión de trámite documental
- r = Relación

3.6 Métodos, técnicas e instrumentos

3.6.1 Técnicas

Para el desarrollo del estudio se utilizó la técnica de la encuesta y se aplicó solo en un determinado momento.

3.6.2 Instrumentos

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario.

- Cuestionario sobre transformación digital y gestión de trámite documental (Anexo 03).

Criterios de inclusión de los participantes: Se incluyó en el estudio a los siguientes participantes:

- Que firmaron el consentimiento informado.
- Que aceptaron participar voluntariamente en el estudio.
- Personal administrativo con contrato administrativo de servicio (CAS) y nombrado.
- Que contestaron el 100% de los reactivos de la escala.

Criterios de exclusión de los participantes: Se excluyeron del estudio a los siguientes participantes:

- Que no firmen el consentimiento informado.
- Personal contratado por locación de servicios, practicantes, conserjes, personal de limpieza, personal de jardinería y choferes.
- Que no desearon colaborar con el estudio.
- Que observaron ciertas irregularidades en la consecución de las metas del desempeño.
- Que se mostraron poco colaboradores con el estudio.

3.7 Validación de los instrumentos para la recolección de datos

Para la validación de los instrumentos de medición se realizó el siguiente procedimiento:

a. Validación de instrumento. Los instrumentos de recolección de datos fueron sometidos a la revisión por juicio expertos, quienes evaluaron cada ítem del instrumento de medición y al final firmaron una constancia de validación indicando su conformidad y recomendando su aplicación.

b. Confiabilidad de instrumento. Para determinar la confiabilidad del instrumento se realizó la prueba Alfa de Cronbach, el cual, los resultados evidencian un resultado de 0.934, siendo un valor que denota alta confiabilidad, como se muestra en la tabla siguiente:

Tabla 1.
Confiabilidad del instrumento por Alfa de Cronbach.

Resumen de procesamiento de casos			Estadístico de fiabilidad	
Casos	N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Válido	228	100,0	0.934	25
Excluido ^a	0	0,0		
Total	228	100,0		

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

3.8 Plan de tabulación y análisis de datos estadísticos

Plan de tabulación

Se aplicó la estadística descriptiva para procesar los datos mediante el uso del programa estadístico SPSS. Asimismo, los datos fueron codificados en códigos numéricos de acuerdo a las respuestas obtenidas del cuestionario. Los resultados fueron tabulados en tablas de frecuencias y porcentajes de acuerdo con las variables de estudio.

Análisis de datos estadísticos

- **Prueba de normalidad:** Se utilizó esta prueba para determinar el tipo de distribución de datos, si fueran paramétricas el nivel de significancia es mayor a 0.05 y no paramétricas el nivel de significancia es menor a 0.05). Asimismo, por el tamaño muestra de 228, el cual supera los 50 datos se analizó los resultados por la prueba de normalidad de Kolgomorov-Smirnov. Por tanto, los resultados evidencian que el nivel de significancia fue menor en ambas variables, por tanto, se concluye que los datos presentan una distribución no paramétrica, como se muestra en la tabla siguiente:

Tabla 2.
Prueba de normalidad.

Variable	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1. Transformación digital	0.114	228	0.000	0.953	228	0.000
V2. Gestión de trámite documental	0.157	228	0.001	0.924	228	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

- **Contrastación de hipótesis:** Se utilizó la prueba estadística de Correlación Rho de Spearman, con un nivel de significancia de 95% y un margen de error del 5%, porque los datos tienen distribución no paramétrica.

3.9 Procedimiento

Para el desarrollo de la investigación se gestionó los accesos en la institución, el aspecto logístico para desarrollo del estudio, se aplicó los instrumentos de medición previo consentimiento informado de los participantes. Los datos fueron procesados con uso del programa estadístico SPSS, se presentó la información en tablas y figuras, se analizó e interpretó los resultados obtenidos, y fueron comparados con otros trabajos similares, asimismo, se redactaron las conclusiones y recomendaciones y finalmente se elaboró el informe final.

3.10 Consideraciones éticas

El presente trabajo de investigación cumplió con los principios éticos, por cuanto, la participación de personal administrativo del Gobierno Regional Huánuco fue voluntaria y previo consentimiento informado. Los participantes no sufrieron daño alguno a su integridad física y/o

psicológica, recibieron un trato justo, de igualdad, respeto y cortesía mutua. Asimismo, gozaron del anonimato y confidencialidad de la información proporcionada.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

Resultados de la variable: Transformación digital

Tabla 3.

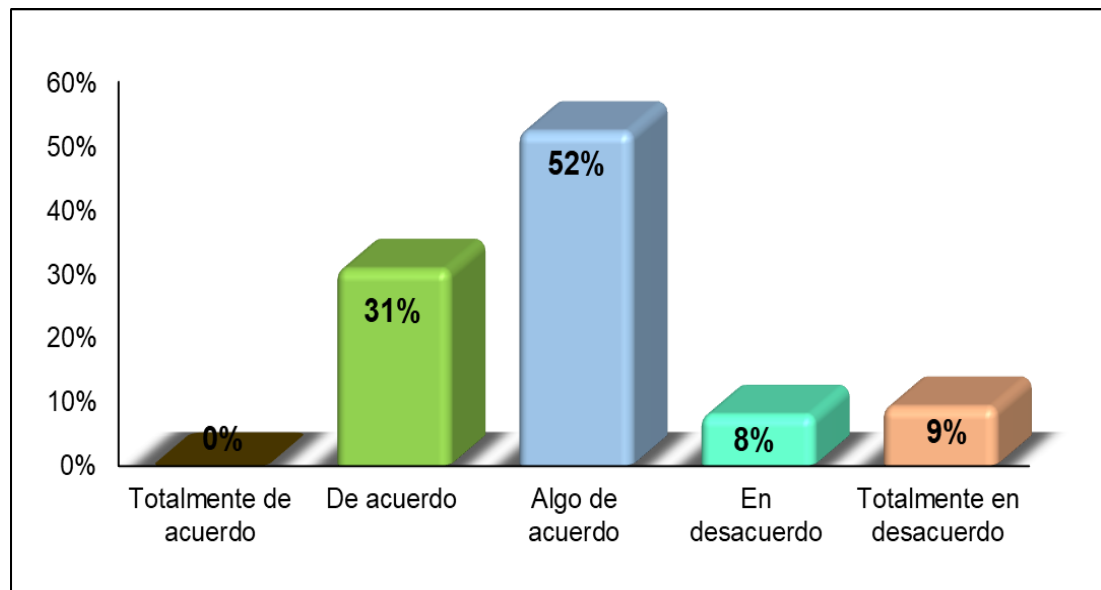
La Entidad recluta y retiene el talento humano con capacidades tecnológicas.

Percepción de los trabajadores administrativos	N	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	70	31%
Algo de acuerdo	119	52%
En desacuerdo	18	8%
Totalmente en desacuerdo	21	9%
Total	228	100%

Fuente: Cuestionario sobre transformación digital y gestión de trámite documental. (Anexo 03)

Figura 1.

La Entidad recluta y retiene el talento humano con capacidades tecnológicas.



Fuente: Cuestionario sobre transformación digital y gestión de trámite documental. (Anexo 03)

En la Tabla 3, los resultados demuestran que, un 52% (119) de los trabajadores administrativos del gobierno regional Huánuco manifestaron estar algo de acuerdo que la Entidad recluta y retiene el talento humano con capacidades tecnológicas, un 31% (70) de acuerdo, un 9% (21) totalmente en desacuerdo y un 8% (18) en desacuerdo.

Tabla 4.

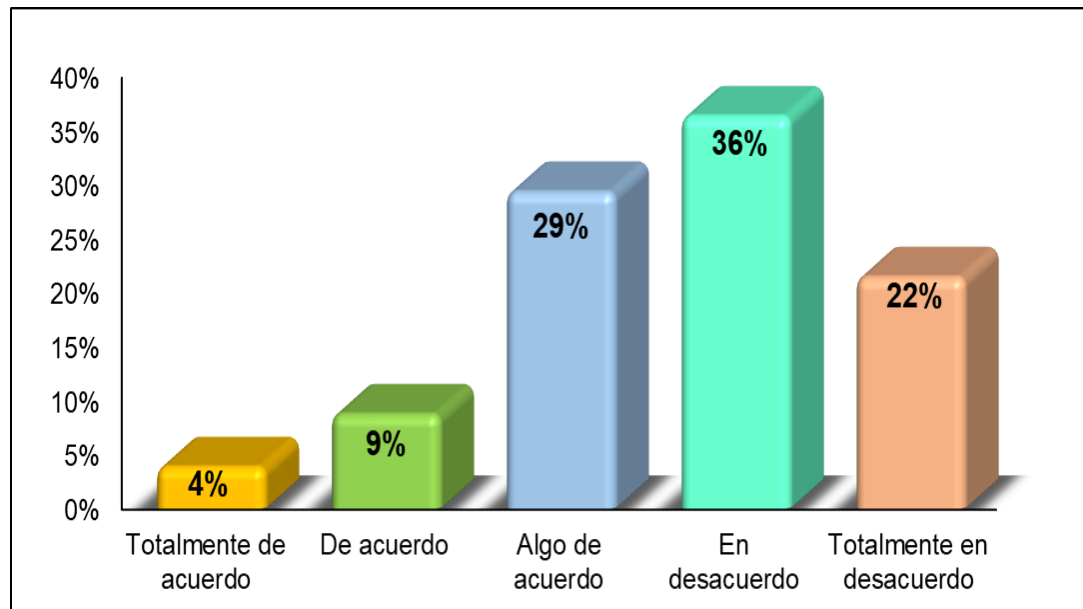
Los trabajadores administrativos de la Entidad son capacitados en el uso de tecnologías digitales.

Percepción de los trabajadores administrativos	N = 228	
	N	%
Totalmente de acuerdo	9	4%
De acuerdo	20	9%
Algo de acuerdo	67	29%
En desacuerdo	83	36%
Totalmente en desacuerdo	49	22%
Total	228	100%

Fuente: Cuestionario sobre transformación digital y gestión de trámite documental. (Anexo 03)

Figura 2.

Los trabajadores administrativos de la Entidad son capacitados en el uso de tecnologías digitales.



Fuente: Cuestionario sobre transformación digital y gestión de trámite documental. (Anexo 03)

En la Tabla 4, los resultados demuestran que, un 36% (83) de los trabajadores administrativos del gobierno regional Huánuco manifestaron estar en desacuerdo que los trabajadores administrativos de la Entidad son capacitados en el uso de tecnologías digitales, un 29% (67) algo de acuerdo, un 22% (49) totalmente en desacuerdo, un 9% (18) de acuerdo y un 4% (9) totalmente de acuerdo.

Tabla 5.

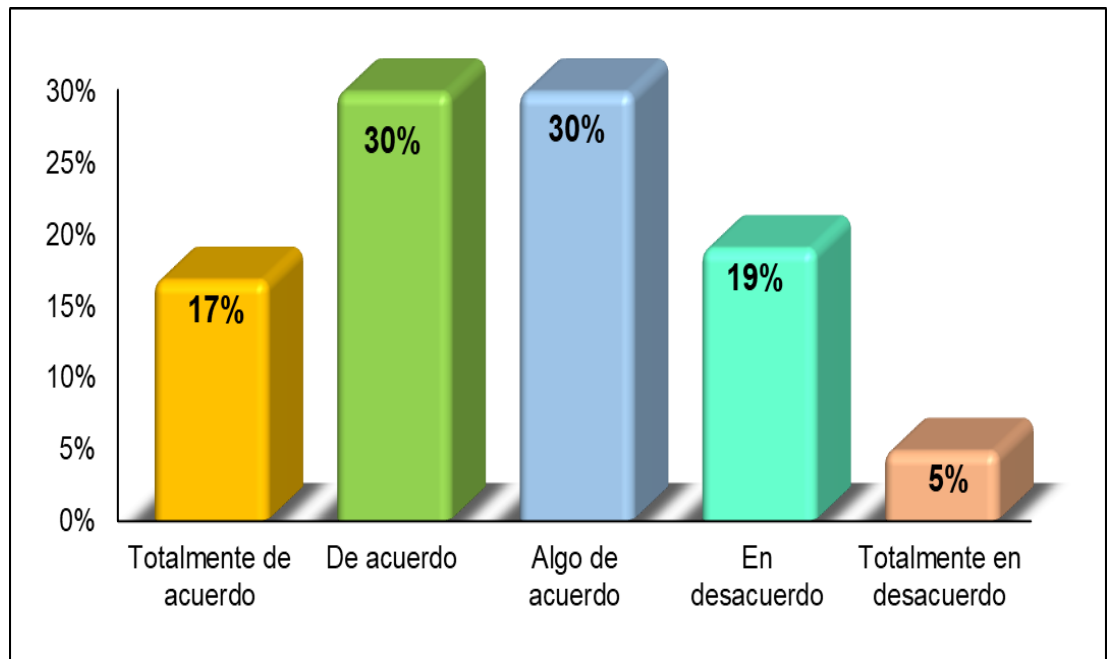
Los directivos de la Entidad se encuentran comprometidos para la implementación de un gobierno digital.

Percepción de los trabajadores administrativos	N = 228	
	N	%
Totalmente de acuerdo	38	17%
De acuerdo	68	30%
Algo de acuerdo	68	30%
En desacuerdo	43	19%
Totalmente en desacuerdo	11	5%
Total	228	100%

Fuente: Cuestionario sobre transformación digital y gestión de trámite documental. (Anexo 03)

Figura 3.

Los directivos de la Entidad se encuentran comprometidos para la implementación de un gobierno digital.



Fuente: Cuestionario sobre transformación digital y gestión de trámite documental. (Anexo 03)

En la Tabla 5, los resultados demuestran que, un 30% (68) de los trabajadores administrativos del gobierno regional Huánuco manifestaron estar de acuerdo y algo de acuerdo que los directivos de la Entidad se encuentran comprometidos para la implementación de un gobierno digital, un 19% (43) en desacuerdo, un 17% (38) totalmente de acuerdo y un 5% (11) totalmente en desacuerdo.

Tabla 6.

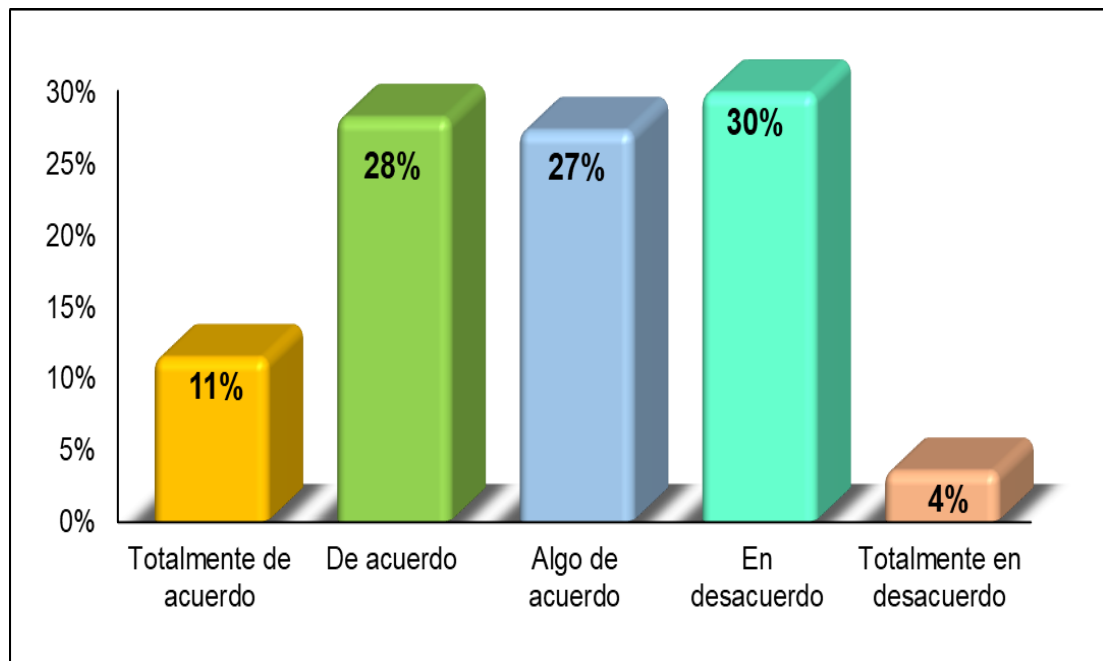
Los ciudadanos tienen las capacidades y recursos efectivos que facilitan interactuar mediante los medios digitales.

Percepción de los trabajadores administrativos	N = 228	
	N	%
Totalmente de acuerdo	26	11%
De acuerdo	64	28%
Algo de acuerdo	62	27%
En desacuerdo	68	30%
Totalmente en desacuerdo	8	4%
Total	228	100%

Fuente: Cuestionario sobre transformación digital y gestión de trámite documental. (Anexo 03)

Figura 4.

Los ciudadanos tienen las capacidades y recursos efectivos que facilitan interactuar mediante los medios digitales.



Fuente: Cuestionario sobre transformación digital y gestión de trámite documental. (Anexo 03)

En la Tabla 6, los resultados demuestran que, un 30% (68) de los trabajadores administrativos del gobierno regional Huánuco manifestaron estar en desacuerdo que los ciudadanos tienen las capacidades y recursos efectivos que facilitan interactuar mediante los medios digitales, un 28% (64) de acuerdo, un 27% (62) algo de acuerdo, un 11% (26) totalmente de acuerdo y un 4% (9) totalmente en desacuerdo.

Tabla 7.

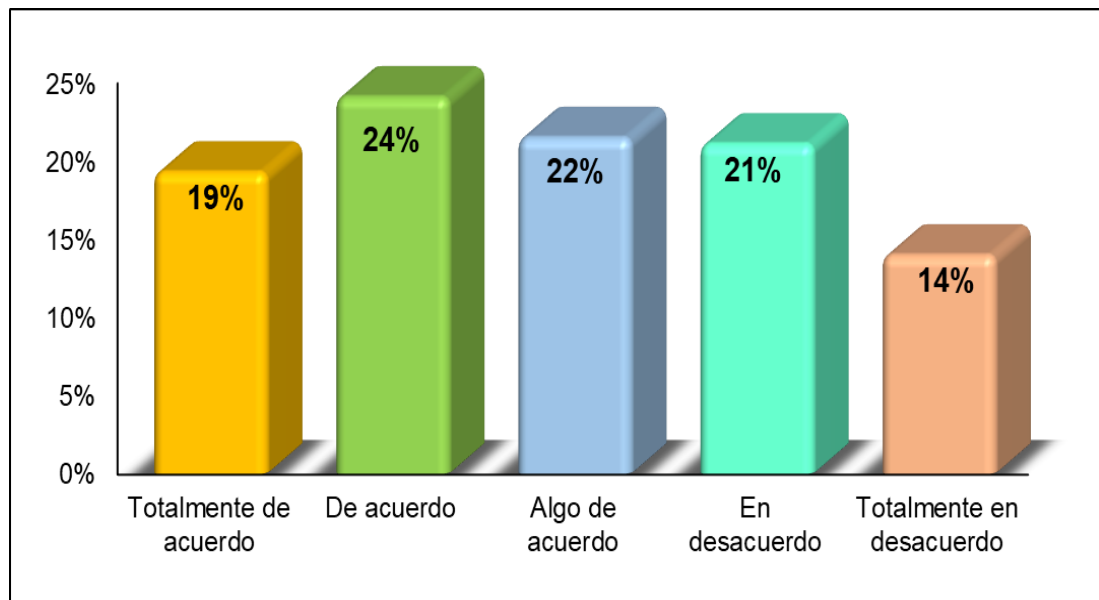
La infraestructura y medios tecnológicos que utiliza el gobierno regional permiten reducir los costos en el trámite documental.

Percepción de los trabajadores administrativos	N = 228	
	N	%
Totalmente de acuerdo	44	19%
De acuerdo	55	24%
Algo de acuerdo	49	22%
En desacuerdo	48	21%
Totalmente en desacuerdo	32	14%
Total	228	100%

Fuente: Cuestionario sobre transformación digital y gestión de trámite documental. (Anexo 03)

Figura 5.

La infraestructura y medios tecnológicos que utiliza el gobierno regional permiten reducir los costos en el trámite documental.



Fuente: Cuestionario sobre transformación digital y gestión de trámite documental. (Anexo 03)

En la Tabla 7, los resultados demuestran que, un 21% (48) de los trabajadores administrativos del gobierno regional Huánuco manifestaron estar en desacuerdo que la infraestructura y medios tecnológicos que utiliza el gobierno regional permiten reducir los costos en el trámite documental, un 24% (55) de acuerdo, un 22% (49) algo de acuerdo, un 19% (44) totalmente de acuerdo y un 14% (32) totalmente en desacuerdo.

Tabla 8.

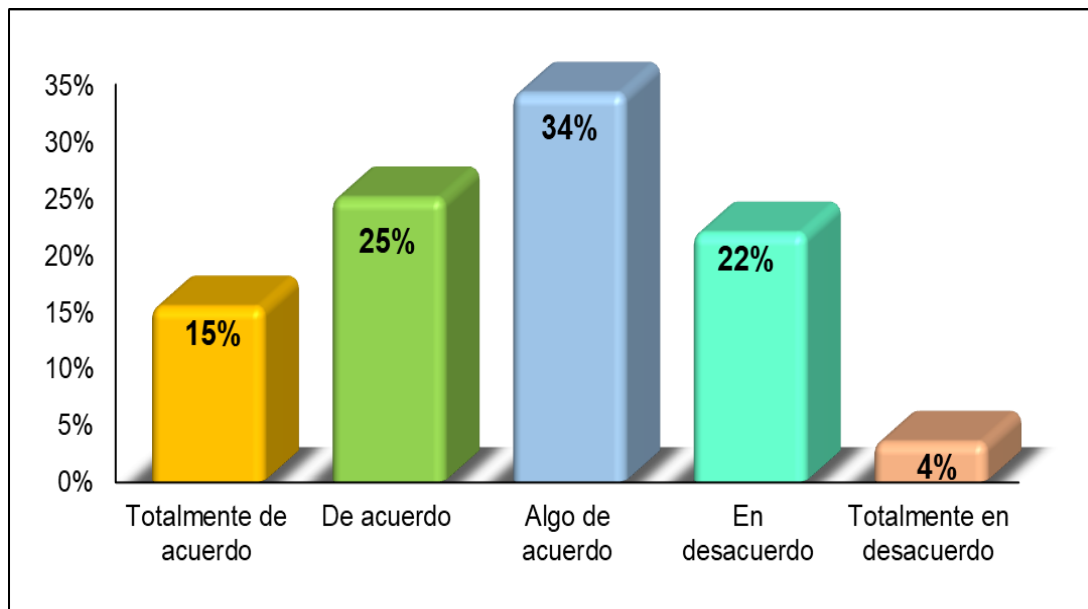
Los procesos del gobierno regional se encuentran automatizados y tienen la política de reducción de papel.

Percepción de los trabajadores administrativos	N = 228	
	N	%
Totalmente de acuerdo	35	15%
De acuerdo	57	25%
Algo de acuerdo	78	34%
En desacuerdo	50	22%
Totalmente en desacuerdo	8	4%
Total	228	100%

Fuente: Cuestionario sobre transformación digital y gestión de trámite documental. (Anexo 03)

Figura 6.

Los procesos del gobierno regional se encuentran automatizados y tienen la política de reducción de papel.



Fuente: Cuestionario sobre transformación digital y gestión de trámite documental. (Anexo 03)

En la Tabla 8, los resultados demuestran que, un 34% (78) de los trabajadores administrativos del gobierno regional Huánuco manifestaron estar algo de acuerdo que los procesos del gobierno regional se encuentran automatizados y tienen la política de reducción de papel, un 25% (57) de acuerdo, un 22% (50) en desacuerdo, un 15% (35) totalmente de acuerdo y un 4% (8) totalmente en desacuerdo.

Tabla 9.

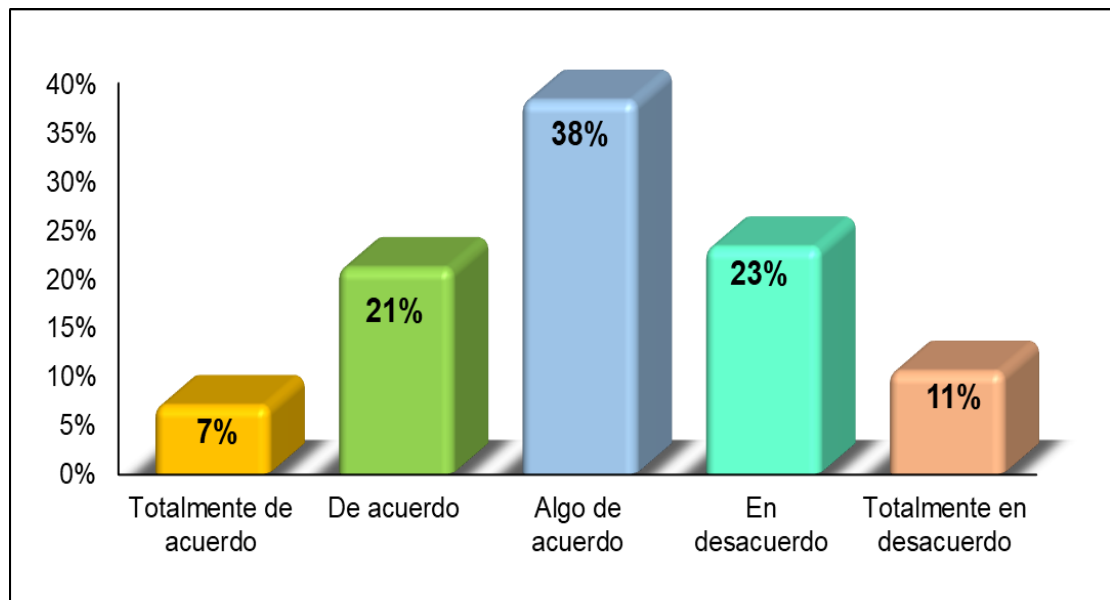
La capacidad de almacenamiento en los procesos de trámite documental son los suficientes para la unidad orgánica.

Percepción de los trabajadores administrativos	N = 228	
	N	%
Totalmente de acuerdo	16	7%
De acuerdo	48	21%
Algo de acuerdo	87	38%
En desacuerdo	53	23%
Totalmente en desacuerdo	24	11%
Total	228	100%

Fuente: Cuestionario sobre transformación digital y gestión de trámite documental. (Anexo 03)

Figura 7.

La capacidad de almacenamiento en los procesos de trámite documental son los suficientes para la unidad orgánica.



Fuente: Cuestionario sobre transformación digital y gestión de trámite documental. (Anexo 03)

En la Tabla 9, los resultados demuestran que, un 38% (87) de los trabajadores administrativos del gobierno regional Huánuco manifestaron estar algo de acuerdo que la capacidad de almacenamiento en los procesos de trámite documental son los suficientes para la unidad orgánica, un 23% (53) en desacuerdo, un 21% (48) de acuerdo, un 11% (24) totalmente en desacuerdo y un 7% (16) totalmente de acuerdo.

Tabla 10.

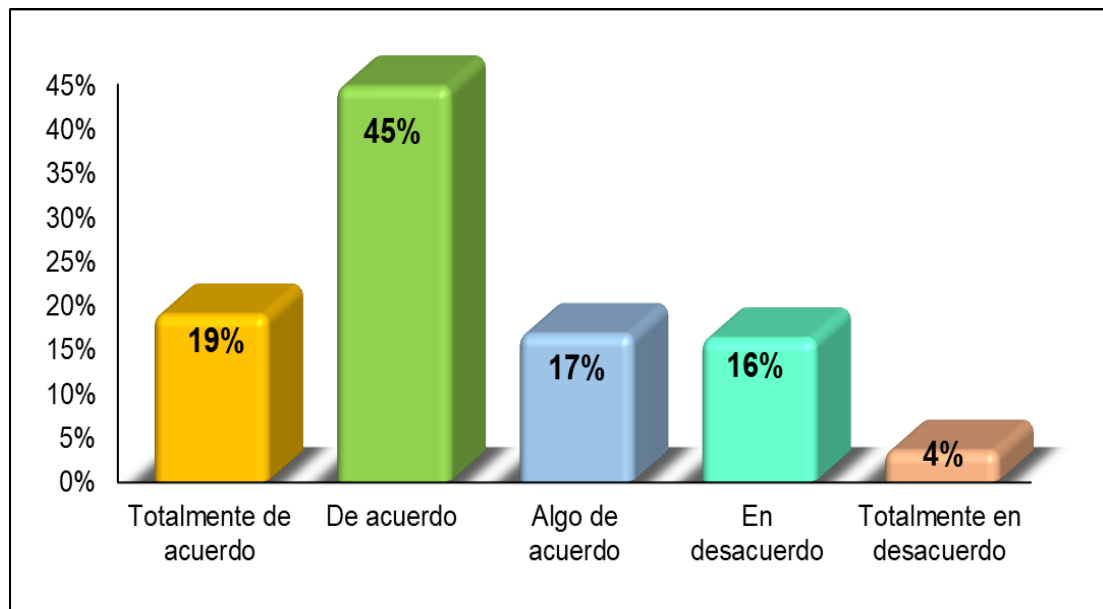
Los medios digitales mejoran el flujo de los procesos para la atención oportuna del ciudadano.

Percepción de los trabajadores administrativos	N = 228	
	N	%
Totalmente de acuerdo	43	19%
De acuerdo	102	45%
Algo de acuerdo	38	17%
En desacuerdo	37	16%
Totalmente en desacuerdo	8	4%
Total	228	100%

Fuente: Cuestionario sobre transformación digital y gestión de trámite documental. (Anexo 03)

Figura 8.

Los medios digitales mejoran el flujo de los procesos para la atención oportuna del ciudadano.



Fuente: Cuestionario sobre transformación digital y gestión de trámite documental. (Anexo 03)

En la Tabla 10, los resultados demuestran que, un 45% (102) de los trabajadores administrativos del gobierno regional Huánuco manifestaron estar de acuerdo que los medios digitales mejoran el flujo de los procesos para la atención oportuna del ciudadano, un 19% (43) totalmente de acuerdo, un 17% (38) algo de acuerdo, un 16% (37) en desacuerdo y un 4% (8) totalmente en desacuerdo.

Tabla 11.

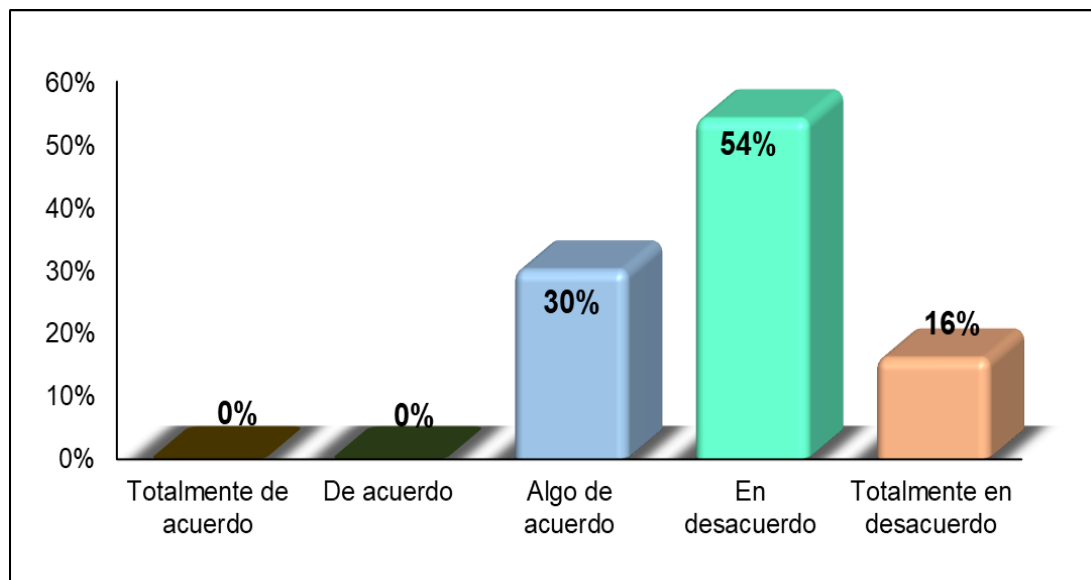
La Entidad utiliza las firmas digitales para la gestión documental.

Percepción de los trabajadores administrativos	N	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Algo de acuerdo	68	30%
En desacuerdo	123	54%
Totalmente en desacuerdo	37	16%
Total	228	100%

Fuente: Cuestionario sobre transformación digital y gestión de trámite documental. (Anexo 03)

Figura 9.

La Entidad utiliza las firmas digitales para la gestión documental.



Fuente: Cuestionario sobre transformación digital y gestión de trámite documental. (Anexo 03)

En la Tabla 11, los resultados demuestran que, un 54% (123) de los trabajadores administrativos del gobierno regional Huánuco manifestaron estar en desacuerdo que la Entidad utiliza las firmas digitales para la gestión documental, un 30% (68) algo de acuerdo y un 16% (37) totalmente en desacuerdo.

Tabla 12.

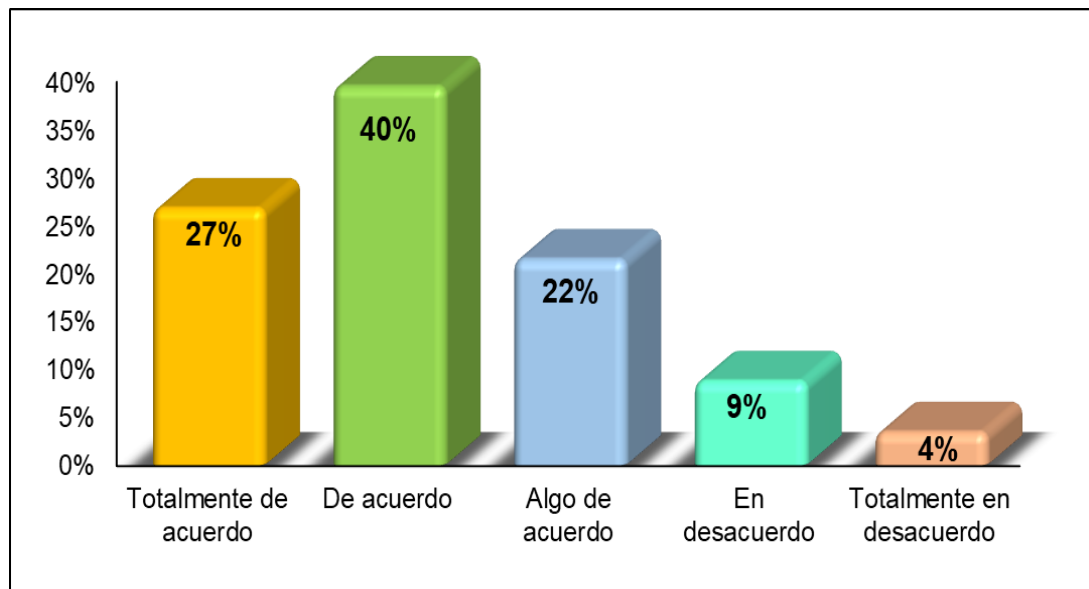
El uso de medios digitales en la atención al ciudadano restringe el uso de los medios tradicionales.

Percepción de los trabajadores administrativos	N = 228	
	N	%
Totalmente de acuerdo	61	27%
De acuerdo	90	40%
Algo de acuerdo	49	22%
En desacuerdo	20	9%
Totalmente en desacuerdo	8	4%
Total	228	100%

Fuente: Cuestionario sobre transformación digital y gestión de trámite documental. (Anexo 03)

Figura 10.

El uso de medios digitales en la atención al ciudadano restringe el uso de los medios tradicionales.



Fuente: Cuestionario sobre transformación digital y gestión de trámite documental. (Anexo 03)

En la Tabla 12, los resultados demuestran que, un 40% (90) de los trabajadores administrativos del gobierno regional Huánuco manifestaron estar de acuerdo que el uso de medios digitales en la atención al ciudadano restringe el uso de los medios tradicionales, un 27% (61) totalmente de acuerdo, un 22% (49) algo de acuerdo, un 9% (20) en desacuerdo y un 4% (8) totalmente en desacuerdo.

Tabla 13.

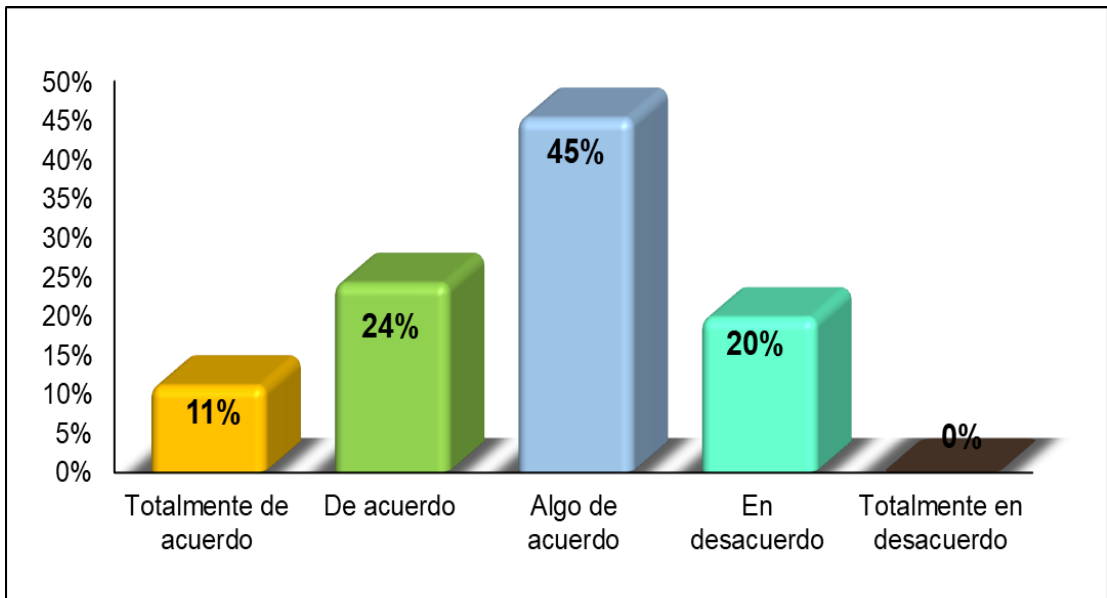
La Entidad cuenta con infraestructura tecnológica óptima para brindar una mejor experiencia al cliente.

Percepción de los trabajadores administrativos	N = 228	
	N	%
Totalmente de acuerdo	25	11%
De acuerdo	55	24%
Algo de acuerdo	103	45%
En desacuerdo	45	20%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	228	100%

Fuente: Cuestionario sobre transformación digital y gestión de trámite documental. (Anexo 03)

Figura 11.

La Entidad cuenta con infraestructura tecnológica óptima para brindar una mejor experiencia al cliente.



Fuente: Cuestionario sobre transformación digital y gestión de trámite documental. (Anexo 03)

En la Tabla 13, los resultados demuestran que, un 45% (103) de los trabajadores administrativos del gobierno regional Huánuco manifestaron estar algo de acuerdo que la Entidad cuenta con infraestructura tecnológica óptima para brindar una mejor experiencia al cliente, un 24% (55) de acuerdo, un 20% (45) en desacuerdo y un 11% (25) totalmente de acuerdo.

Tabla 14.

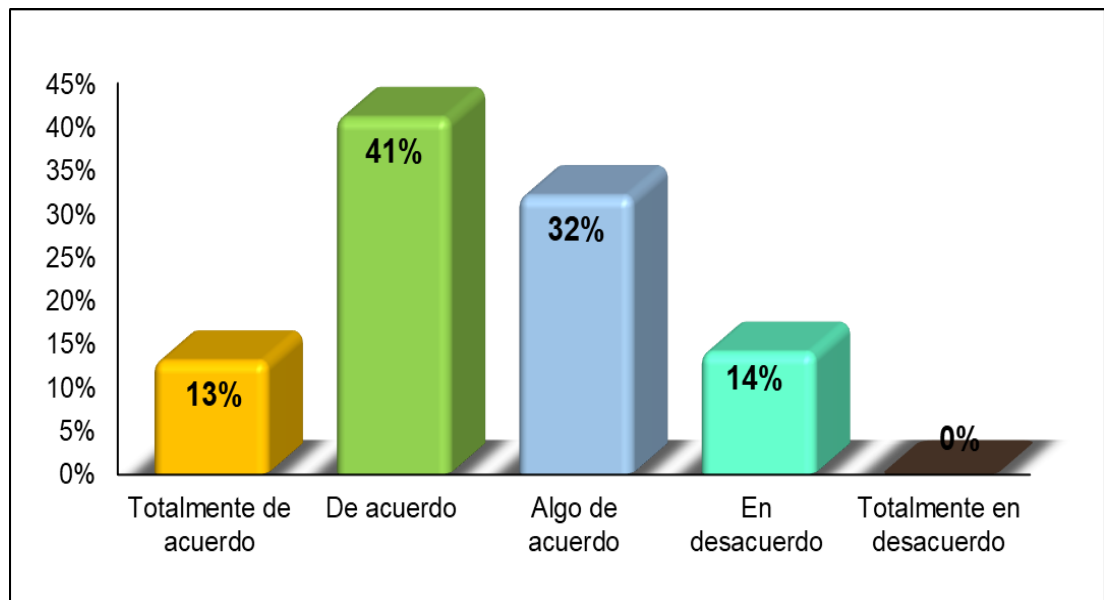
Los medios digitales que utiliza la Entidad permiten una mejor interacción y experiencia del ciudadano.

Percepción de los trabajadores administrativos	N = 228	
	N	%
Totalmente de acuerdo	30	13%
De acuerdo	93	41%
Algo de acuerdo	73	32%
En desacuerdo	32	14%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	228	100%

Fuente: Cuestionario sobre transformación digital y gestión de trámite documental. (Anexo 03)

Figura 12.

Los medios digitales que utiliza la Entidad permiten una mejor interacción y experiencia del ciudadano.



Fuente: Cuestionario sobre transformación digital y gestión de trámite documental. (Anexo 03)

En la Tabla 14, los resultados demuestran que, un 41% (93) de los trabajadores administrativos del gobierno regional Huánuco manifestaron estar de acuerdo que los medios digitales que utiliza la Entidad permiten una mejor interacción y experiencia del ciudadano, un 32% (73) algo de acuerdo, un 14% (32) en desacuerdo y un 13% (30) totalmente de acuerdo.

Resultados de la variable: Gestión de trámite documental

Tabla 15.

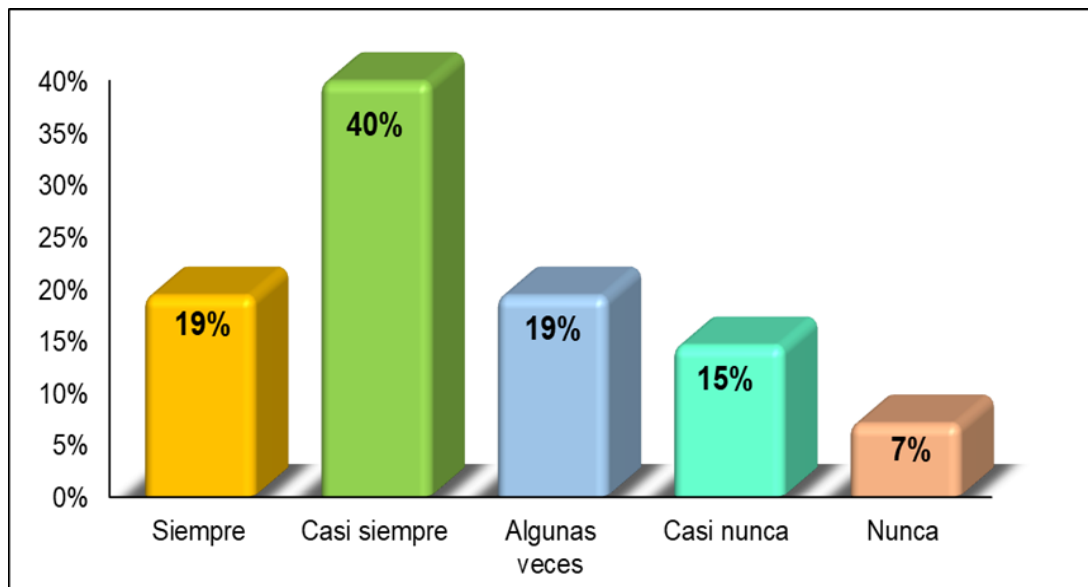
Los documentos recepcionados en físico por la Entidad son tramitados de manera digital.

Percepción de los trabajadores administrativos	N = 228	
	N	%
Siempre	44	19%
Casi siempre	91	40%
Algunas veces	44	19%
Casi nunca	33	15%
Nunca	16	7%
Total	228	100%

Fuente: Cuestionario sobre transformación digital y gestión de trámite documental. (Anexo 03)

Figura 13.

Los documentos recepcionados en físico por la Entidad son tramitados de manera digital.



Fuente: Cuestionario sobre transformación digital y gestión de trámite documental. (Anexo 03)

Los resultados de la Tabla 15 demuestran que, un 40% (91) de los trabajadores administrativos del gobierno regional Huánuco manifestaron que casi siempre los documentos recepcionados en físico por la Entidad son tramitados de manera digital, un 19% (44) siempre y algunas veces, un 15% (33) casi nunca y un 7% (16) nunca.

Tabla 16.

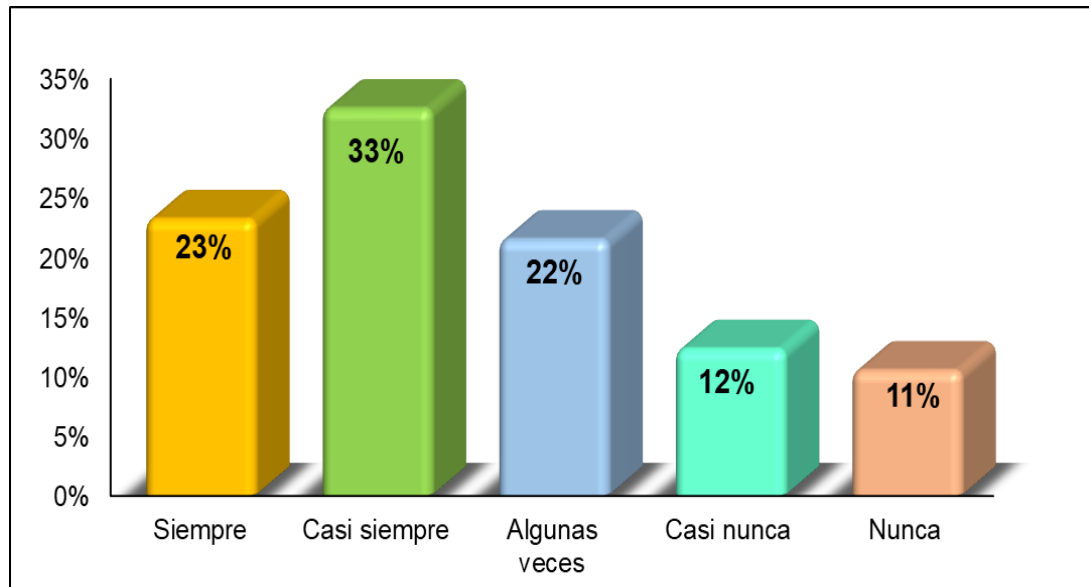
El sistema de gestión digital permite consultar documentos recepcionados y tramitados.

Percepción de los trabajadores administrativos	N = 228	
	N	%
Siempre	53	23%
Casi siempre	74	33%
Algunas veces	49	22%
Casi nunca	28	12%
Nunca	24	11%
Total	228	100%

Fuente: Cuestionario sobre transformación digital y gestión de trámite documental. (Anexo 03)

Figura 14.

El sistema de gestión digital permite consultar documentos recepcionados y tramitados.



Fuente: Cuestionario sobre transformación digital y gestión de trámite documental. (Anexo 03)

Los resultados de la Tabla 16 demuestran que, un 33% (74) de los trabajadores administrativos del gobierno regional Huánuco manifestaron que casi siempre el sistema de gestión digital permite consultar documentos recepcionados y tramitados, un 23% (53) siempre, un 22% (49) algunas veces, un 12% (28) casi nunca y un 11% (24) nunca.

Tabla 17.

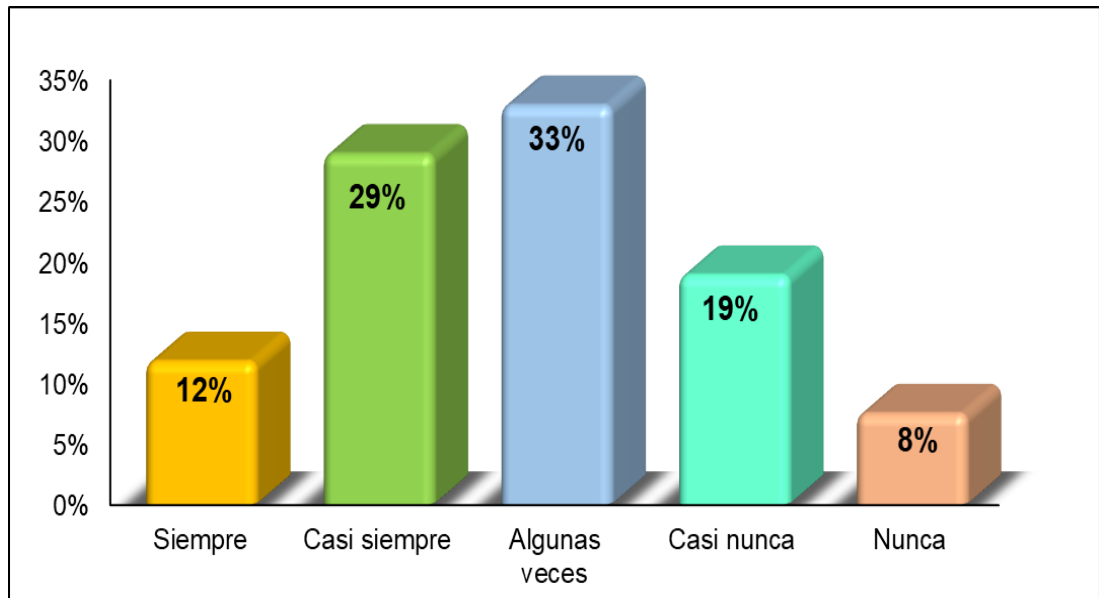
El seguimiento virtual de los documentos evita la presencia física del ciudadano a las oficinas del gobierno regional Huánuco.

Percepción de los trabajadores administrativos	N = 228	
	N	%
Siempre	27	12%
Casi siempre	66	29%
Algunas veces	75	33%
Casi nunca	43	19%
Nunca	17	8%
Total	228	100%

Fuente: Cuestionario sobre transformación digital y gestión de trámite documental. (Anexo 03)

Figura 15.

El seguimiento virtual de los documentos evita la presencia física del ciudadano a las oficinas del gobierno regional Huánuco.



Fuente: Cuestionario sobre transformación digital y gestión de trámite documental. (Anexo 03)

Los resultados de la Tabla 17 demuestran que, un 33% (75) de los trabajadores administrativos del gobierno regional Huánuco manifestaron que algunas veces, el seguimiento virtual de los documentos evita la presencia física del ciudadano a las oficinas del Gobierno Regional Huánuco, un 29% (66) casi siempre, un 19% (43) casi nunca, un 12% (27) siempre y un 8% (17) nunca.

Tabla 18.

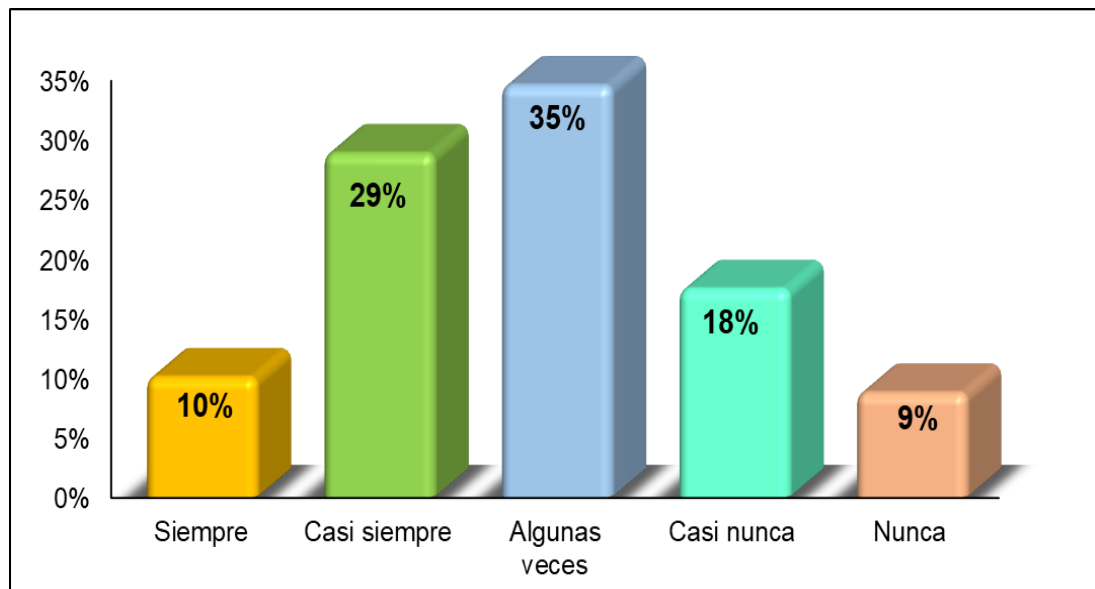
La capacidad de almacenamiento de los documentos en el sistema de gestión documental es el adecuado.

Percepción de los trabajadores administrativos	N = 228	
	N	%
Siempre	23	10%
Casi siempre	66	29%
Algunas veces	79	35%
Casi nunca	40	18%
Nunca	20	9%
Total	228	100%

Fuente: Cuestionario sobre transformación digital y gestión de trámite documental. (Anexo 03)

Figura 16.

La capacidad de almacenamiento de los documentos en el sistema de gestión documental es el adecuado.



Fuente: Cuestionario sobre transformación digital y gestión de trámite documental. (Anexo 03)

Los resultados de la Tabla 18 demuestran que, un 35% (79) de los trabajadores administrativos del gobierno regional Huánuco manifestaron que algunas veces, la capacidad de almacenamiento de los documentos en el sistema de gestión documental es el adecuado, un 29% (66) casi siempre, un 18% (40) casi nunca, un 10% (23) siempre y un 9% (20) nunca.

Tabla 19.

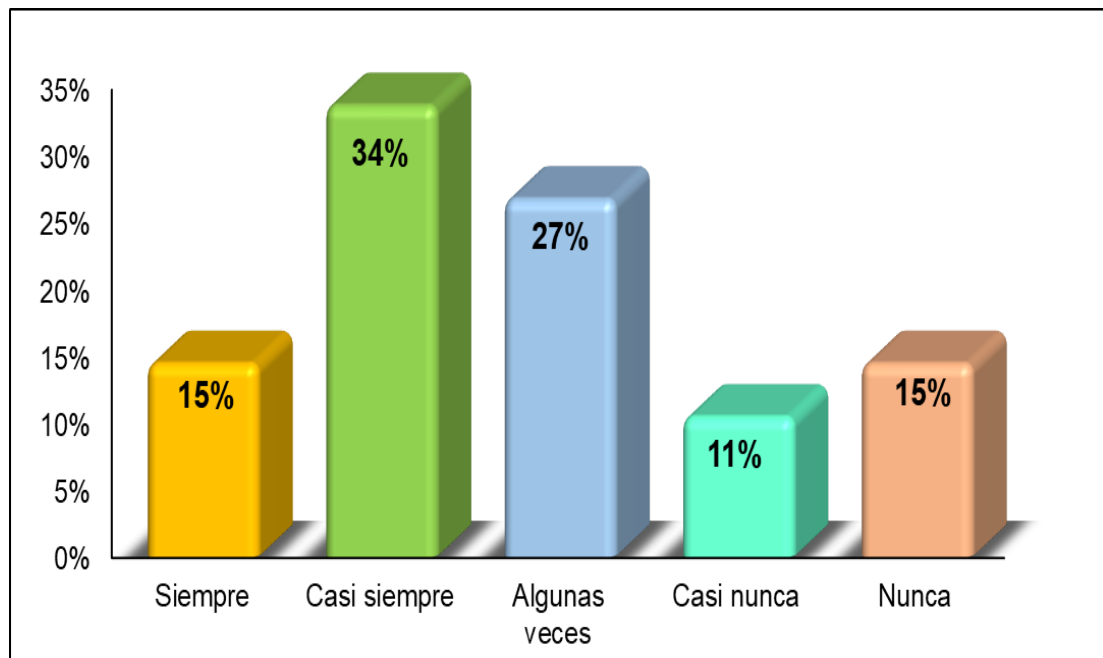
Los documentos tramitados mediante el sistema de gestión digital son archivados en formato físico.

Percepción de los trabajadores administrativos	N = 228	
	N	%
Siempre	33	15%
Casi siempre	77	34%
Algunas veces	61	27%
Casi nunca	24	11%
Nunca	33	15%
Total	228	100%

Fuente: Cuestionario sobre transformación digital y gestión de trámite documental. (Anexo 03)

Figura 17.

Los documentos tramitados mediante el sistema de gestión digital son archivados en formato físico.



Fuente: Cuestionario sobre transformación digital y gestión de trámite documental. (Anexo 03)

Los resultados de la Tabla 19 demuestran que, un 34% (77) de los trabajadores administrativos del gobierno regional Huánuco manifestaron que casi siempre los documentos tramitados mediante el sistema de gestión digital son archivados en formato físico, un 27% (61) algunas veces, un 15% (33) siempre y nunca respectivamente.

Tabla 20.

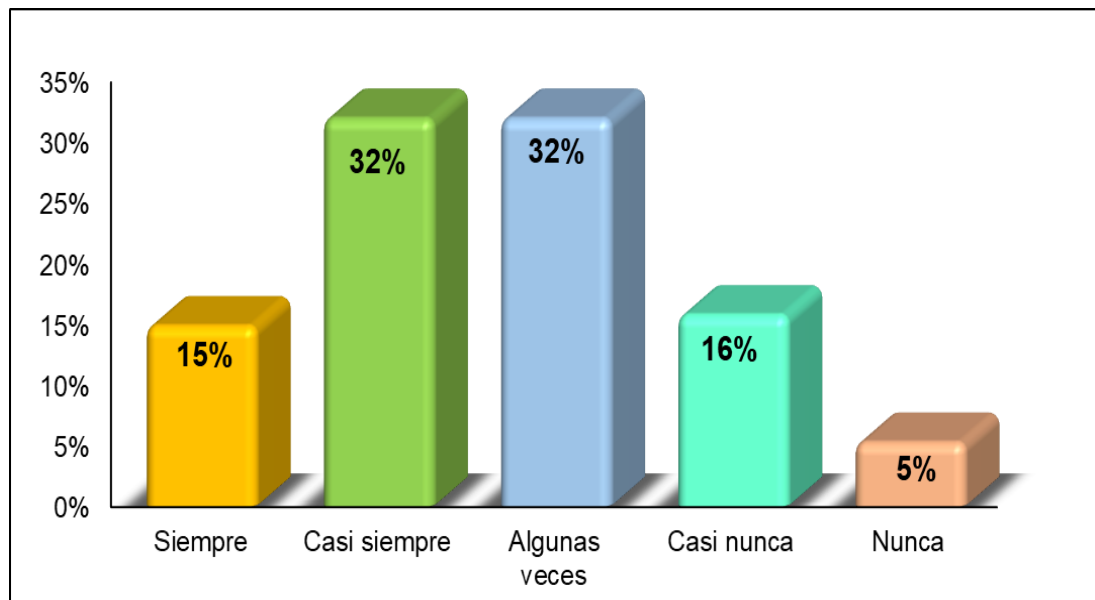
Los documentos tramitados mediante el sistema de gestión digital se conservan igual que los medios tradicionales.

Percepción de los trabajadores administrativos	N = 228	
	N	%
Siempre	34	15%
Casi siempre	73	32%
Algunas veces	73	32%
Casi nunca	36	16%
Nunca	12	5%
Total	228	100%

Fuente: Cuestionario sobre transformación digital y gestión de trámite documental. (Anexo 03)

Figura 18.

Los documentos tramitados mediante el sistema de gestión digital se conservan igual que los medios tradicionales.



Fuente: Cuestionario sobre transformación digital y gestión de trámite documental. (Anexo 03)

Los resultados de la Tabla 20 demuestran que, un 32% (73) de los trabajadores administrativos del gobierno regional Huánuco manifestaron que casi siempre y algunas veces, los documentos tramitados mediante el sistema de gestión digital se conservan igual que los medios tradicionales, un 16% (36) casi nunca, un 15% (34) siempre y un 5% (12) nunca.

Tabla 21.

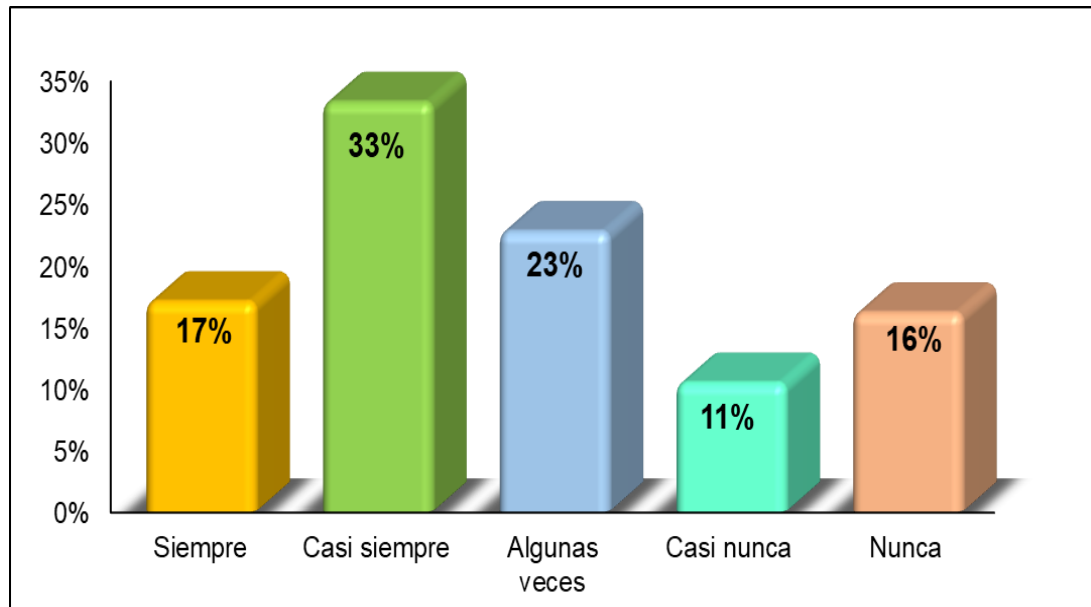
El sistema de gestión digital permite generar reportes de los diversos documentos.

Percepción de los trabajadores administrativos	N = 228	
	N	%
Siempre	39	17%
Casi siempre	76	33%
Algunas veces	52	23%
Casi nunca	24	11%
Nunca	37	16%
Total	228	100%

Fuente: Cuestionario sobre transformación digital y gestión de trámite documental. (Anexo 03)

Figura 19.

El sistema de gestión digital permite generar reportes de los diversos documentos.



Fuente: Cuestionario sobre transformación digital y gestión de trámite documental. (Anexo 03)

Los resultados de la Tabla 21 demuestran que, un 33% (76) de los trabajadores administrativos del gobierno regional Huánuco manifestaron que casi siempre el sistema de gestión digital permite generar reportes de los diversos documentos, un 23% (52) algunas veces, un 17% (39) siempre, un 16% (37) nunca y un 11% (24) casi nunca.

Tabla 22.

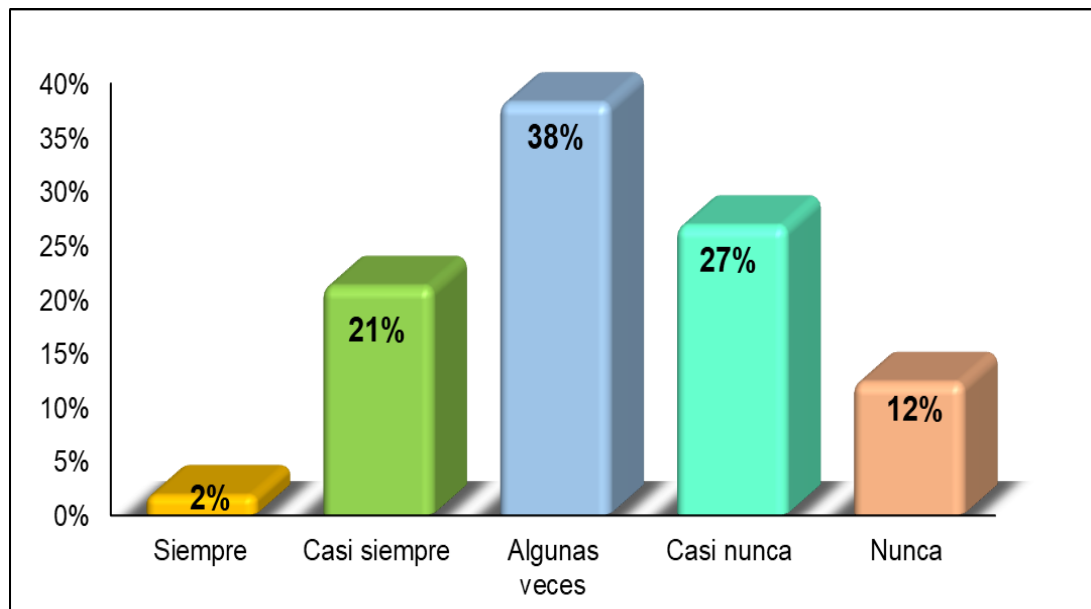
Los documentos archivados mediante el sistema de gestión digital guardan la seguridad debida.

Percepción de los trabajadores administrativos	N = 228	
	N	%
Siempre	4	2%
Casi siempre	48	21%
Algunas veces	87	38%
Casi nunca	61	27%
Nunca	28	12%
Total	228	100%

Fuente: Cuestionario sobre transformación digital y gestión de trámite documental. (Anexo 03)

Figura 20.

Los documentos archivados mediante el sistema de gestión digital guardan la seguridad debida.



Fuente: Cuestionario sobre transformación digital y gestión de trámite documental. (Anexo 03)

Los resultados de la Tabla 22 demuestran que, un 38% (87) de los trabajadores administrativos del gobierno regional Huánuco manifestaron que algunas veces los documentos archivados mediante el sistema de gestión digital guardan la seguridad debida, un 27% (61) casi nunca, un 21% (48) casi siempre, un 12% (28) nunca y un 2% (4) siempre.

Tabla 23.

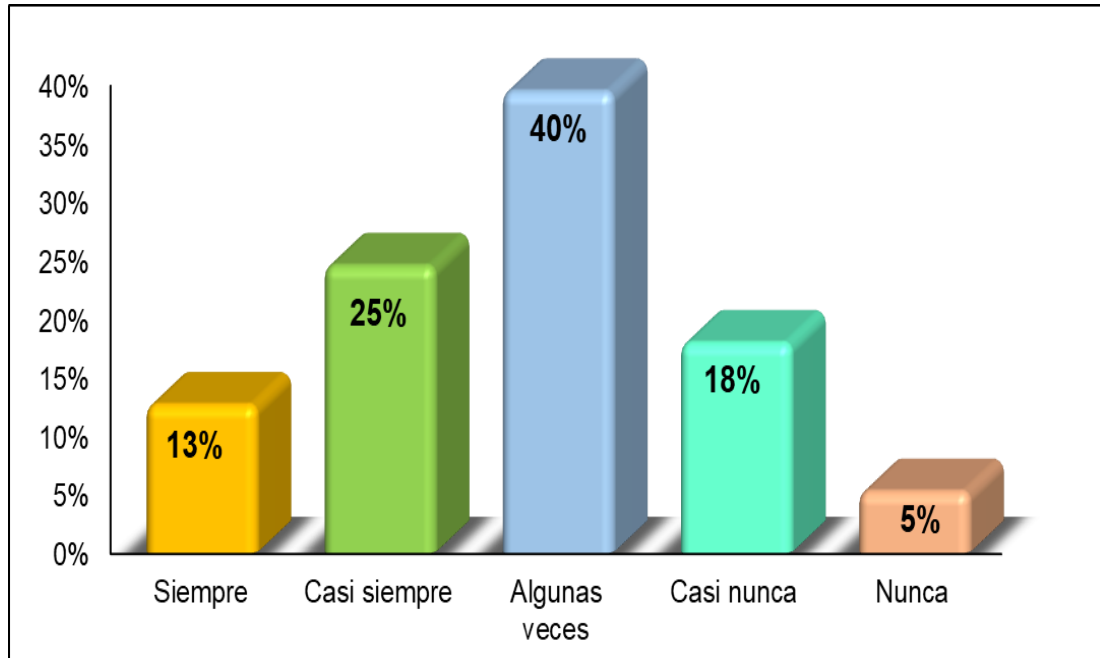
En el gobierno regional Huánuco los documentos son atendidos en el tiempo.

Percepción de los trabajadores administrativos	N = 228	
	N	%
Siempre	29	13%
Casi siempre	56	25%
Algunas veces	90	40%
Casi nunca	41	18%
Nunca	12	5%
Total	228	100%

Fuente: Cuestionario sobre transformación digital y gestión de trámite documental. (Anexo 03)

Figura 21.

En el gobierno regional Huánuco los documentos son atendidos en el tiempo oportuno.



Fuente: Cuestionario sobre transformación digital y gestión de trámite documental. (Anexo 03)

Los resultados de la Tabla 23 demuestran que, un 40% (90) de los trabajadores administrativos del gobierno regional Huánuco manifestaron que algunas veces en el Gobierno Regional Huánuco los documentos son atendidos en el tiempo oportuno, un 25% (56) casi siempre, un 18% (41) casi nunca, un 13% (29) siempre y un 5% (12) nunca.

Tabla 24.

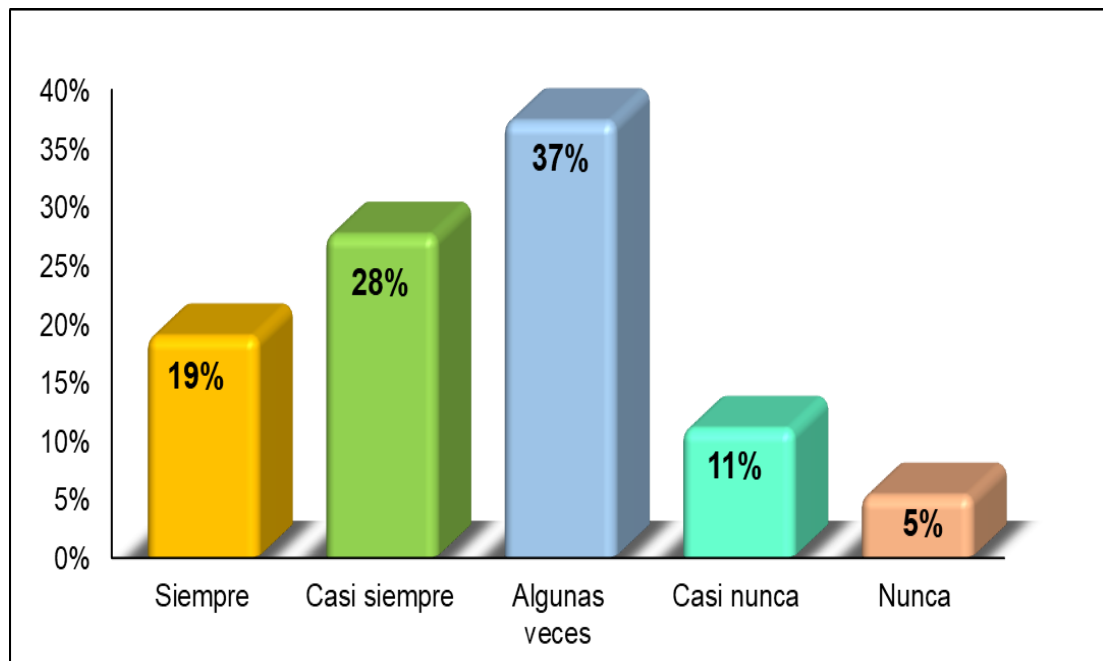
Los documentos tramitados de manera digital ayudan a minimizar los tiempos de atención.

Percepción de los trabajadores administrativos	N = 228	
	N	%
Siempre	43	19%
Casi siempre	63	28%
Algunas veces	85	37%
Casi nunca	25	11%
Nunca	12	5%
Total	228	100%

Fuente: Cuestionario sobre transformación digital y gestión de trámite documental. (Anexo 03)

Figura 22.

Los documentos tramitados de manera digital ayudan a minimizar los tiempos de atención.



Fuente: Cuestionario sobre transformación digital y gestión de trámite documental. (Anexo 03)

Los resultados de la Tabla 24 demuestran que, un 37 (85) de los trabajadores administrativos del gobierno regional Huánuco manifestaron que algunas veces los documentos tramitados de manera digital ayudan a minimizar los tiempos de atención, un 28% (63) casi siempre, un 19% (43) siempre, un 11% (25) casi nunca y un 5% (12) nunca.

Tabla 25.

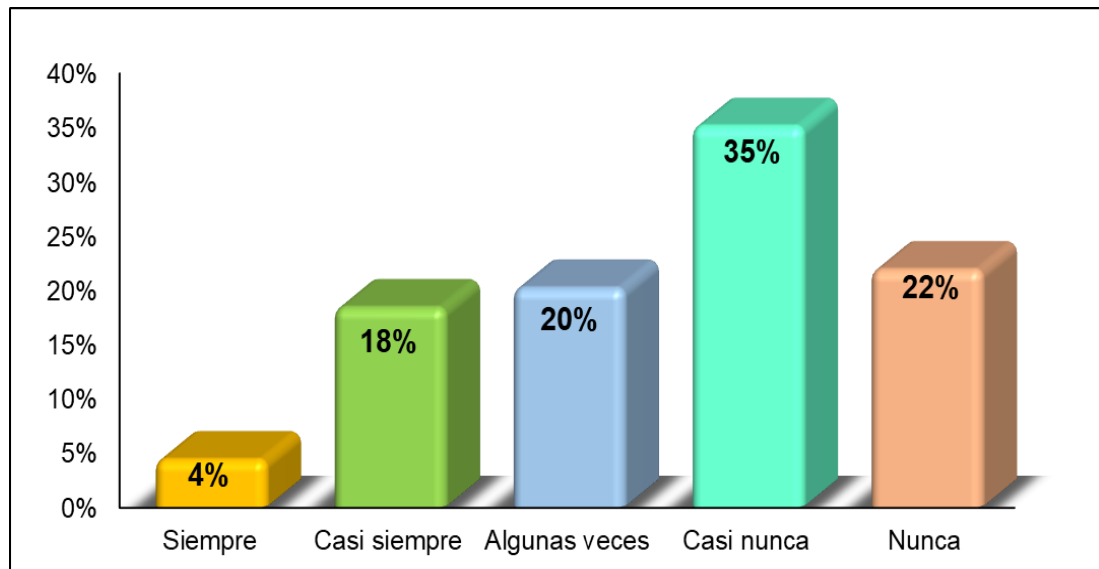
Los documentos son adjuntados de manera digital y de libre acceso para el ciudadano.

Percepción de los trabajadores administrativos	N = 228	
	N	%
Siempre	10	4%
Casi siempre	42	18%
Algunas veces	46	20%
Casi nunca	80	35%
Nunca	50	22%
Total	228	100%

Fuente: Cuestionario sobre transformación digital y gestión de trámite documental. (Anexo 03)

Figura 23.

Los documentos son adjuntados de manera digital y de libre acceso para el ciudadano.



Fuente: Cuestionario sobre transformación digital y gestión de trámite documental. (Anexo 03)

Los resultados de la Tabla 25 demuestran que, un 35% (80) de los trabajadores administrativos del gobierno regional Huánuco manifestaron que casi nunca los documentos son adjuntados de manera digital y de libre acceso para el ciudadano, un 22% (50) nunca, un 20% (46) algunas veces, un 18% (42) casi siempre y un 4% (10) siempre.

Tabla 26.

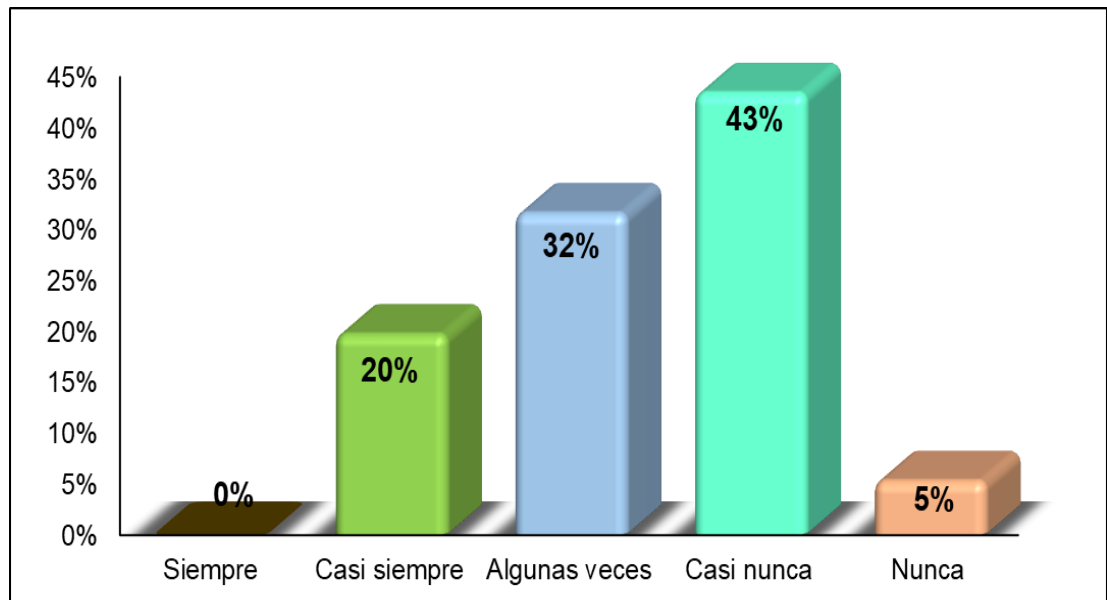
Las respuestas a los trámites iniciados por los ciudadanos se realizan mediante notificación por medios electrónicos.

Percepción de los trabajadores administrativos	N = 228	
	N	%
Siempre	0	0%
Casi siempre	45	20%
Algunas veces	72	32%
Casi nunca	99	43%
Nunca	12	5%
Total	228	100%

Fuente: Cuestionario sobre transformación digital y gestión de trámite documental. (Anexo 03)

Figura 24.

Las respuestas a los trámites iniciados por los ciudadanos se realizan mediante notificación por medios electrónicos.



Fuente: Cuestionario sobre transformación digital y gestión de trámite documental. (Anexo 03)

Los resultados de la Tabla 26 demuestran que, un 43% (99) de los trabajadores administrativos del gobierno regional Huánuco manifestaron que casi nunca las respuestas a los trámites iniciados por los ciudadanos se realizan mediante notificación por medios electrónicos, un 32% (72) algunas veces, un 20% (45) casi siempre y un 5% (12) nunca.

Tabla 27.

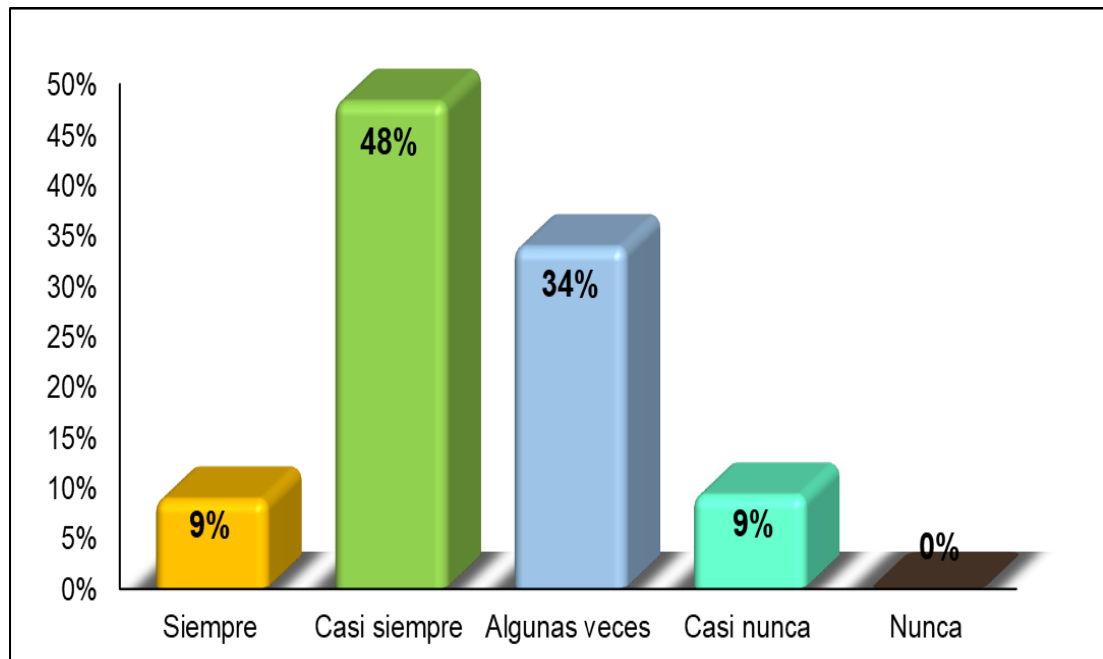
La Entidad tramita documentos con otras entidades públicas mediante plataformas digitales.

Percepción de los trabajadores administrativos	N = 228	
	N	%
Siempre	20	9%
Casi siempre	110	48%
Algunas veces	77	34%
Casi nunca	21	9%
Nunca	0	0%
Total	228	100%

Fuente: Cuestionario sobre transformación digital y gestión de trámite documental. (Anexo 03)

Figura 25.

La Entidad tramita documentos con otras entidades públicas mediante plataformas digitales.



Fuente: Cuestionario sobre transformación digital y gestión de trámite documental. (Anexo 03)

Los resultados de la Tabla 27 demuestran que, un 48% (110) de los trabajadores administrativos del gobierno regional Huánuco manifestaron que casi siempre la Entidad tramita documentos con otras entidades públicas mediante plataformas digitales, un 34% (77) algunas veces, un 9% (21) siempre y casi nunca.

4.2 Comprobación de hipótesis

Tabla 28.

Resultados de la relación entre la transformación digital y la gestión de tramite documental en el Gobierno Regional Huánuco 2022.

Correlación Rho de Spearman		Transformación digital	Gestión de tramite documental
Transformación digital	Coeficiente de correlación	1	0,716**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	228	228
Gestión de tramite documental	Coeficiente de correlación	0,716**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	228	228

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la Tabla 28, se puede evidenciar que existe una correlación positiva de $r_s=0,716$ entre las variables transformación digital y la gestión de tramite documental, con un valor de significancia de 0.000 menor a 0.05, con el cual se acepta la hipótesis de investigación: La transformación digital tiene relación significativa con la gestión de tramite documental en el Gobierno Regional Huánuco, de esta manera se rechazó la hipótesis nula.

Tabla 29.

Resultados de la relación entre las personas y la gestión de trámite documental del Gobierno Regional Huánuco, 2022.

Correlación Rho de Spearman		Personas	Gestión de trámite documental
Personas	Coeficiente de correlación	1	0,427**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	228	228
Gestión de trámite documental	Coeficiente de correlación	0,427**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	228	228

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la Tabla 29, se puede evidenciar que existe una correlación positiva de $r_s=0,427$ entre las variables personas y la gestión de trámite documental, con un valor de significancia de 0.000 menor a 0.05, con el cual se acepta la hipótesis de investigación: Las personas tiene relación significativa con la gestión de trámite documental en el Gobierno Regional Huánuco, de esta manera se rechazó la hipótesis nula.

Tabla 30.

Resultados de la relación entre los procesos digitales y la gestión de tramite documental en el Gobierno Regional Huánuco 2022.

Correlación Rho de Spearman		Procesos digitales	Gestión de tramite documental
Procesos digitales	Coeficiente de correlación	1	0,743**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	228	228
Gestión de tramite documental	Coeficiente de correlación	0,743**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	228	228

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la Tabla 30, se puede evidenciar que existe una correlación positiva de $r_s=0,743$ entre las variables procesos digitales y la gestión de tramite documental, con un valor de significancia de 0.000 menor a 0.05, con el cual se acepta la hipótesis de investigación: Los procesos digitales tiene relación significativa con la gestión de tramite documental en el Gobierno Regional Huánuco, de esta manera se rechazó la hipótesis nula.

Tabla 31.

Resultados de la relación entre la tecnología y la gestión de trámite documental en el Gobierno Regional Huánuco 2022.

Correlación Rho de Spearman		Tecnología	Gestión de trámite documental
Tecnología	Coeficiente de correlación	1	0,649**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	228	228
Gestión de trámite documental	Coeficiente de correlación	0,649**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	228	228

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la Tabla 30, se puede evidenciar que existe una correlación positiva de $r_s=0,649$ entre las variables tecnología y la gestión de trámite documental, con un valor de significancia de 0.000 menor a 0.05, con el cual se acepta la hipótesis de investigación: La tecnología tiene relación significativa con la gestión de trámite documental en el Gobierno Regional Huánuco, de esta manera se rechazó la hipótesis nula.

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

En este capítulo se realizó la comparación de los resultados con los obtenidos por los autores citados en los antecedentes, los cuales se describe a continuación:

Rincón (2020) en su estudio concluyó que, en el marco de las estrategias de transformación digital, la gestión documental se convierte en un componente habilitador fundamental para su éxito, toda vez que proporciona las herramientas necesarias para gestionar los documentos de manera integral y asegura propiedades como autenticidad, integridad, fiabilidad, disponibilidad y valor probatorio. Al respecto, en el Gobierno Regional Huánuco desde el 2019 se implementó el sistema de gestión digital, mediante el cual los ciudadanos y las diferentes entidades puedan hacer uso de los servicios o iniciar sus procesos desde cualquier parte, sin necesidad de estar en las oficinas físicas; sin embargo, aún presentan deficiencias en cuanto a mejorar el sistema, porque aún no se garantiza la seguridad documental, motivo por el cual, un 38% de los trabajadores administrativos manifestaron que algunas veces los documentos archivados mediante el sistema de gestión digital guardan la seguridad debida (Tabla 22); asimismo, el personal idóneo es importante para los procesos de transformación digital, por ello, un 52% manifestaron estar de acuerdo que la entidad recluta y retiene el talento humano con capacidades tecnológicas (Tabla 3).

Efectivamente una política de “cero papeles” contribuye en la reducción de costos, horas hombre y disminución en el tiempo de

respuesta, esto no sería posible si la entidad no cuenta con la infraestructura tecnológica adecuada y que en la entidad no se usen las firmas digitales, los resultados de la investigación de Silva (2020) concluyeron que la digitalización de la gestión documental “Cero Papel” sí agrega valor a la gestión documental de la Subsecretaría de salud Pública, ya que permite procesos más eficientes, disminuyen los tiempos, hay ahorro en el costo por impresión y horas hombre por el traslado físico de los documentos, además de ahorro en espacio físico destinado al archivo de éstos. Asimismo, los resultados de la investigación demuestran que, un 34% de los trabajadores administrativos manifestaron estar algo de acuerdo que los procesos del gobierno regional se encuentran automatizados y tienen la política de reducción de papel (Tabla 8), un 37% manifestaron que algunas veces los documentos tramitados de manera digital ayudan a minimizar los tiempos de atención (Tabla 24), un 54% (123) manifestaron que en la entidad no se utiliza las firmas digitales para la gestión documental (Tabla 11).

Ambrocio (2021) por su parte, concluyó que, el gobierno digital influye directamente en la productividad y en la atención al ciudadano; ya que se demostró que valores de significación fueron 0.000 menor a 0.05, y la dependencia porcentual del gobierno digital en la productividad fue de 29.6% y en la atención al ciudadano fue de 21%. Al respecto los resultados de la investigación demuestran que, un 41% de los trabajadores administrativos del gobierno regional Huánuco manifestaron estar de acuerdo que, los medios digitales que utiliza la

Entidad permiten una mejor interacción y experiencia del ciudadano (Tabla 14) pero un 45% manifestaron que la Entidad no cuenta con la infraestructura tecnológica óptima para brindar una mejor experiencia al cliente (Tabla 13).

El uso de firmas digitales facilita los procesos de gestión documental en las entidades públicas y ante una política de reducción de costos y tiempos es una herramienta muy útil, sin embargo, López (2020), en su estudio concluye que los funcionarios no tienen compromiso para poder aplicar herramientas digitales, el cual genera una deficiente gestión en los trámites, asimismo en entidad no es habitual el uso de documentos digitales, donde se emplean firmas y certificados electrónicos que permitan hacer más eficiente todo el trámite documentario. Los resultados de la investigación demuestran que, un 30% se los trabajadores administrativos manifestaron que los directivos de la Entidad se encuentran comprometidos para la implementación de un gobierno digital (Tabla 5) y un 48% (110) manifestó que casi siempre la Entidad tramita documentos con otras entidades mediante plataformas digitales (Tabla 27); sin embargo, aún se tiene una debilidad de notificar oportunamente al ciudadano, por ello 43% (99) manifestaron que casi nunca, las respuestas a los trámites iniciados por los ciudadanos se realizan mediante notificación por medios electrónicos (Tabla 26).

Cárdenas (2016), luego de haber realizado la comparación de un antes y después de aplicar el sistema de gestión documental digital, concluyó que se obtuvieron resultados positivos, debido que se redujo

en un 50% la atención de los documentos y en 90% el tiempo de envío/recepción; asimismo, se obtuvo resultados positivos en la reducción de un 50% en costos, tales como papel, costos de distribución, tinta y pagos de courier. Para lograr procesos efectivos en la transformación digital es importante contar una capacidad de almacenamiento adecuado, equipamiento y personal idóneo. Los resultados de la investigación demuestran que, un 35% de los trabajadores administrativos manifestaron que casi nunca los documentos son adjuntados de manera digital y de libre acceso para el ciudadano (Tabla 25), pero el sistema de gestión digital le permite generar reportes de los diversos documentos (Tabla 21), mediante el cual el ciudadano podrá realizar el seguimiento de sus trámites.

López & Vásquez (2020) concluyeron que, existe relación entre la digitalización de documentos y la gestión administrativa, obteniendo un valor estadístico $r=0.723$ lo cual significa correlación alta, con una significancia de 0.000; para las variables accesibilidad de documentos con organización se obtuvo un valor estadístico $r=0,705$; para conservación de documentos con control administrativo se obtuvo un valor estadístico $r=0,628$ lo cual significa las variables se relación entre sí. Al respecto los resultados de la investigación demuestran que, la entidad aún no cuenta con la capacidad de almacenamiento adecuado, el mismo que fue manifestado por un 38% de los trabajadores administrativos que la capacidad de almacenamiento en los procesos de trámite documental no son los suficientes para la unidad orgánica (Tabla 9), sin embargo, para un 33% que casi siempre el sistema de gestión

digital permite consultar es estado de los documentos recepcionados y tramitados (Tabla 16).

Finalmente, Ascayo (2021) en su estudio concluyó que, el sistema de gestión de trámite documentario implementado en las diferentes áreas y/o facultades de la UNHEVAL, mejora y agiliza el flujo del trámite documentario. Al respecto los resultados de la investigación demuestran que, para un 45% de los trabajadores administrativos del gobierno regional Huánuco los medios digitales mejoran el flujo de los procesos para la atención oportuna del ciudadano (Tabla 10) pero no restringe el uso de los medios tradicionales para la atención al ciudadano (Tabla 12).

CONCLUSIONES

1. Al analizar el grado de correlación entre las variables, transformación digital y gestión de trámite documental, se evidenció que presentan una correlación positiva de $r_s=0,716$ con un valor de significancia de 0.000, con el cual se admite que, la transformación digital tiene relación significativa con la gestión de trámite documental en el Gobierno Regional Huánuco 2022. Es decir, con una gestión digital la institución logrará minimizar los tiempos y costos, el cual permitirá que los documentos tramitados por los ciudadanos sean atendidos en tiempo oportuno.
2. Al analizar el grado de correlación entre las variables, personas y gestión de trámite documental, se evidenció que presentan una correlación positiva de $r_s=0,427$ con un valor de significancia de 0.000, con el cual se admite que, la gestión de trámite documental tienen relación significativa con las personas en el Gobierno Regional Huánuco 2022. Es decir, si la institución cuenta con personal idóneo capaces de afrontar cambios, facilitará la implementación de los procesos de transformación digital.
3. Al analizar el grado de correlación entre las variables, procesos digitales y la gestión de trámite documental, se evidenció que presentan una correlación positiva considerable de $r_s=0.743$ con un valor de significancia de 0.000, con el cual se admite que, la gestión de trámite documental tienen relación significativa con los procesos digitales en el Gobierno Regional Huánuco 2022. Es decir, con una implementación de las transacciones en línea para acceder a los servicios que brinda el gobierno

regional se mejorarán el flujo de los procesos documentales para los ciudadanos puesto que se redirán los costos y tiempos en la tramitación.

4. Al analizar el grado de correlación entre las variables tecnología y gestión de tramite documental, se evidenció que presentan una correlación positiva considerable de $r_s=0.649$ con un valor de significancia de 0.000, con el cual se admite que, la gestión de tramite documental tienen relación significativa con la tecnología en el Gobierno Regional Huánuco 2022. Es decir, la implementación de los medios digitales permitirá una mejor experiencia del ciudadano.

SUGERENCIAS

1. Se sugiere a la entidad realizar las capacitaciones a todos los trabajadores administrativos sobre el proceso de la transformación digital; asimismo, se sugiere que los involucrados directos cuenten con las competencias necesarias para el proceso de implementación de otros mecanismos que involucre la transformación digital con la finalidad de brindar al ciudadano mejores opciones de poder hacer uso de los servicios públicos.
2. Se sugiere a los trabajadores administrativos de las diferentes unidades orgánicas a tomar conciencia que el proceso de transformación digital en las diferentes entidades contribuirá a agilizar el proceso documentario, así como otros procesos con las cuales se les brindará a los ciudadanos soluciones oportunas y eficaces sin la necesidad de estar trasladándose a las oficinas físicas.
3. Se sugiere a la entidad implementar medios de pagos digitales con el cual el ciudadano puede realizar el pago de las tasas establecidas en el Texto Único de Procedimientos Administrativos sin necesidad de estar desplazándose a las oficinas físicas, a la vez, que facilitará a los ciudadanos realizar sus trámites de manera oportuna.
4. Se sugiere a la entidad prever el equipamiento logístico y tecnológico para poder avanzar en los procesos de transformación digital y en una política cero papeles, contar con el almacenamiento adecuado para custodiar la documentación digital y evitar la pérdida de archivos digitales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alzate, J. P. (2021). *Innovación digital*.
<https://www.ccpalmira.org.co/portal/images/Docs/memoriascapa/Mayo%20-%20Innovacion%20Digital.pdf>
- Ambrocio, D. T. (2021). *Gobierno digital en la productividad y la atención al ciudadano en la SUNEDU, Lima 2020* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58852/Ambrocio_DT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- AMETIC. (s.f). *Transformación digital: Visión y Propuesta de AMETIC*.
<https://www.thinkturf.org/media/TD-Vision-y-Propuesta.-AMETIC.pdf>
- Andaur, G. G. (2020). *Gestión Documental en el contexto de la Transformación Digital*. 4(2). <https://doi.org/10.11565/GESTEN.V4I2>
- Ascayo, L. O. (2021). *Sistema de trámite documentario para el mejoramiento de la Gestión Administrativa en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán].
<http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/6742>
- Barrueco, J. M. (s.f.). *Preservación y conservación de documentos digitales*.
<http://www.edaddeplata.org/docactos/pdf/educativa/manual/CAPITULO7.pdf>
- Bula, G. D. P. (2021). *La transformación digital en la gestión documental*. Archivo de Bogotá.
<https://archivobogota.secretariageneral.gov.co/noticias/la-transformaci%C3%B3n-digital-la-gesti%C3%B3n-documental>
- Bustelo, R. C. (2017). *La transformación digital y las normas internacionales para gestionar documentos*. (ISSN 1134-1602) 21, 7-29.

https://www.archiverosdeandalucia.org/wp-content/uploads/2019/04/Carlota_Bustelo_Ruesta.pdf

Bustelo, R. C. (2018). Transformación digital desde la perspectiva de la gestión documental. *RUIDERAe: Revista de Unidades de Información*. (ISSN 2254-7177), 13, Article 13. <https://revista.uclm.es/index.php/ruiderae/article/view/1834>

Cárdenas, C. L. S. (2016). *Sistema de gestión documental digital, para reducir el tiempo y costo en el proceso de distribución de documentos en la Universidad San Pedro* [Tesis de Maestría]. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10935/C%c3%a1rdenas%20Concha%20Luz%20Sheyla.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

GOREHCO. (2020). *Resolución Gerencial General N° 285-2020-GRH/GGR. Directiva General denominada "Directiva para normar el uso del sistema de gestión digital del Gobierno Regional Huánuco*. http://ftp.regionhuanuco.gob.pe/regulations/2020/106/1060000000820_20_1602300095.pdf

GOREHCO. (2022). *Misión y visión del Gobierno Regional Huánuco*. <http://www.regionhuanuco.gob.pe/pagina/21>

Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.

López, S. J. S., & Vásquez, P. M. S. (2020). *La digitalización de documentos y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima-Perú, 2020*. [Tesis de pregrado]. Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26082/TEISIS%20FINAL%20DIGITALIZACION%20DE%20DOCUMENTOS%20-%20MAGALI%2C%20JOHANA1.pdf?sequence=7&isAllowed=y>

López, T. D. Y. (2020). *Digitalización para mejorar el trámite documentario en la municipalidad de ciudad de dios, provincia de Pacasmayo la Libertad, 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán].

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7946/L%C3%B3pez%20Torres%20Dera%20Ysabel.pdf?sequence=1>

- Medina, C. S. I. (2019). *Gestión documental y su influencia en la calidad de servicio al ciudadano en la jefatura zonal de trabajo y promoción del empleo en la ciudad de Pisco—2017* [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4335/TE_SIS_MEDINA_SHANDY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- MEF. (2021). *Resolución Ministerial N° 065-2021-EF/44. Plan de Gobierno Digital 2021-2023*. <https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/resolucion-ministerial/25021-resolucion-ministerial-n-065-2021-ef-44/file>
- Mineducación. (2020). *Plan de Conservación Documental 2020*. https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-362792_recurso_88.pdf
- MINTIC. (2020). *Marco de la transformación digital para el Estado Colombiano—Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*. https://mintic.gov.co/portal/715/articles-149186_recurso_1.pdf
- PCM. (2021). *Decreto Supremo N° 029-2021-PCM. Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1680865/DS%20029-2021-PCM.pdf.pdf>
- Rincón, S. D. S. (2020). *Lineamientos para la gestión documental desde la perspectiva de transformación digital de las entidades públicas* [Tesis de Maestría, Universidad Pontificia Bolivariana]. <https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/6032/LIN>

EAMIENTOS%20PARA%20GESTI%C3%93N%20DOCUMENTAL.pdf
?sequence=1

SEREM. (2022). *Automatización de procesos, primer paso para la transformación digital*. <https://www.serem.com/wp-content/uploads/2017/07/whitepaper-automatizacion-ituser.pdf>

Silva, A. C. A. (2020). *Implementar la digitalización de la gestión documental, aportando eficiencia y eficacia a los procesos en el gabinete de la Subsecretaría de Salud Pública, del Ministerio de Salud, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Academia de Humanismo Cristiano]. <http://bibliotecadigital.academia.cl/xmlui/bitstream/handle/123456789/5352/TIEGPU%20537.pdf?sequence=1>

Tam, M. J., Vera, G., & Oliveros, R. R. (2008). *Tipos, métodos y estrategias de investigación científica*. http://www.imarpe.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj_modela_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf

Universidad de Piura. (2022). *Transformación digital en Perú: Estudio 2020*. <https://marketing.pad.edu/transformacion-digital-en-peru-estudio-2020>

ANEXOS



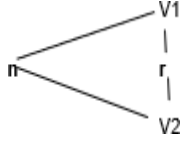
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



Anexo 01.
Matriz de consistencia

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN. Transformación digital y gestión de trámite documental por el personal administrativo del Gobierno Regional Huánuco, 2022.

Formulación del problema	Objetivo	Hipótesis	Variable / dimensiones	Metodología	Técnicas e instrumentos
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1	Nivel de estudio	Técnica
¿Qué relación existe entre la transformación digital y la gestión de trámite documental por el personal administrativo del Gobierno Regional Huánuco, 2022?	Determinar la relación que existe entre la transformación digital y la gestión de trámite documental por el personal administrativo del Gobierno Regional Huánuco, 2022.	Ha: La transformación digital tiene relación significativa con la gestión de trámite documental por el personal administrativo del Gobierno Regional Huánuco, 2022.	Transformación digital	Relacional	Encuesta
				Tipo de investigación	
				Aplicada	
Problemas específico	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones:	Diseño de investigación	Instrumento
¿Qué relación existe entre las personas y la gestión de trámite	Determinar la relación que existe entre las personas y la gestión de	Hi₁: Las personas tiene relación significativa con la gestión de trámite	<ul style="list-style-type: none"> • Personas • Procesos digitales 	No experimental.	Cuestionario.

documental por el personal administrativo del Gobierno Regional Huánuco, 2022?	trámite documental por el personal administrativo del Gobierno Regional Huánuco, 2022.	documental por el personal administrativo del Gobierno Regional Huánuco, 2022.	• Tecnología		
¿Qué relación existe entre los procesos digitales y la gestión de trámite documental por el personal administrativo del Gobierno Regional Huánuco, 2022?	Determinar la relación que existe entre los procesos digitales y la gestión de trámite documental por el personal administrativo del Gobierno Regional Huánuco, 2022.	Hi₂: Los procesos digitales tiene relación significativa con la gestión de trámite documental por el personal administrativo del Gobierno Regional Huánuco, 2022.	Variable 2	Donde: n = Muestra V1 = Transformación digital V2 = Gestión de trámite documental r = Relación	Cuestionario sobre transformación digital y gestión de trámite documental (Anexo 02).
¿Qué relación existe entre la tecnología y la gestión de trámite documental por el personal administrativo del Gobierno Regional Huánuco, 2022?	Determinar la relación que existe entre la tecnología y la gestión de trámite documental por el personal administrativo del Gobierno Regional Huánuco, 2022.	Hi₃: La tecnología tiene relación significativa con la gestión de trámite documental por el personal administrativo del Gobierno Regional Huánuco, 2022.	Gestión de trámite documental		
			Dimensiones: • Recepción documental. • Gestión archivística digital. • Despacho documental.	Población: 558 trabajadores administrativos Muestra: 228 trabajadores administrativos	



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**



Anexo 02.

Consentimiento Informado

Título de la investigación. Transformación digital y gestión de trámite documental por el personal administrativo del Gobierno Regional Huánuco, 2022.

El presente es un trabajo de investigación es realizado por Jose Luis Vilca Donato y Vladimir Jhordan Cuentas Nestares para obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

Para llevar a cabo este trabajo necesitamos la colaboración de las personas para el desarrollo de los cuestionarios que forman parte de la investigación. Su participación será anónima y sus respuestas confidenciales, la información que usted nos proporcione se utilizaran solamente para fines del presente trabajo, sin repercutir negativamente en su persona.

Certificado de consentimiento

“Yo he leído la información de esta página y consiento voluntariamente participar en el estudio y entiendo que tengo derecho a retirarme en cualquier momento sin que esto implique riesgo a mi persona.”

Acepta participar en el desarrollo de la investigación: Si () No ()

Firma

Fecha /...../.....

*



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS



Anexo 03.
Cuestionario sobre transformación digital y gestión de trámite documental.

Título de la investigación. Transformación digital y gestión de trámite documental por el personal administrativo del Gobierno Regional Huánuco, 2022.

Instrucciones. El Presente cuestionario se presenta un conjunto de preguntas sobre transformación digital y la gestión de trámite documental en el Gobierno Regional de Huánuco. Cada pregunta tiene cinco alternativas de respuestas que debes calificar. Por favor, responder marcando con una “X” la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

Indicaciones: Marque la frecuencia que más se ajuste a su realidad, teniendo en cuenta la siguiente ponderación.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	Variable 1: Transformación digital	Puntuación				
		1	2	3	4	5
	Dimensión: Personas Cuál es su percepción respecto a:					
1	¿La Institución recluta y retiene el talento humano con capacidades tecnológicas?					
2	¿Con qué frecuencia el personal de la institución es capacitado en uso de tecnologías digitales?					
3	¿Los directivos de la institución se encuentran comprometidos para la implementación de un gobierno digital?					
4	¿Los ciudadanos tienen las capacidades y recursos efectivos que faciliten interactuar mediante los medios digitales?					
	Dimensión: Procesos digitales Cuál es su percepción respecto a:					
5	¿La infraestructura y medios tecnológicos que utiliza el gobierno regional permiten reducir los costos en la institución?					
6	¿Los procesos del gobierno regional se encuentran automatizados y tienen la política de reducción de papel?					
7	¿La capacidad de almacenamiento en los procesos de trámite documental son los suficientes para la unidad orgánica?					
8	¿Los medios digitales mejoran el flujo de los procesos para la atención oportuna del ciudadano?					
	Dimensión: Tecnologías Cuál es su percepción respecto a:					
9	¿Se utiliza las firmas digitales para la gestión documental?					

10	¿El uso de medios digitales en la atención al ciudadano restringe el uso de los medios tradicionales?					
11	¿La institución cuenta con infraestructuras tecnológica óptima para brindar una mejor experiencia al cliente?					
12	¿Los medios digitales que utiliza el GOREHCO permiten una mejor interacción y experiencia del ciudadano?					

Puntaje:

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

N°	Variable 2: Gestión de trámite documental	Puntuación				
		1	2	3	4	5
	Dimensión: Recepción documental Cuál es su percepción respecto a:					
1	¿Los documentos recepcionados en físico son tramitados de manera digital?					
2	¿El sistema de gestión digital permite consultar documentos recepcionados y tramitados?					
3	¿El seguimiento virtual de los documentos evita la presencia física del ciudadano a las oficinas?					
4	¿La capacidad de almacenamiento de los documentos en el sistema de gestión documental es el adecuado?					
	Dimensión: Gestión archivística digital Cuál es su percepción respecto a:					
5	¿Los documentos tramitados mediante el sistema de gestión digital son archivados en formato físico?					
6	¿Los documentos tramitados mediante el sistema de gestión digital se conservan igual que los medios tradicionales?					
7	¿El sistema de gestión digital permite generar reportes de los diversos documentos?					
8	¿Los documentos archivados mediante el sistema de gestión digital guardan la seguridad debida?					
	Dimensión: Despacho documental Cuál es su percepción respecto a:					
9	¿Los documentos son atendidos en el tiempo oportuno?					
10	¿Los documentos tramitados de manera digital ayudan a minimizar los tiempos de atención?					
11	¿Los documentos son adjuntados de manera digital y son de libre acceso para el ciudadano?					
12	¿La respuesta a los ciudadanos se realiza mediante notificación por medios electrónicos (correo electrónico)?					
13	¿La entidad tramita documentos con otras entidades mediante plataformas digitales?					

Muchas gracias



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS



Anexo 04.
Validación de instrumento

Título de la investigación. Transformación digital y gestión de trámite documental por el personal administrativo del Gobierno Regional Huánuco, 2022.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene una alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que están midiendo	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo
	4. Alto nivel	El ítem tiene relación lógica con la dimensión
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.	1. No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2. Bajo nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, sus sintácticas y semánticas son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras que utilizan de acuerdo con su significado o por la ordenación de los mismos
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos términos de ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN. Transformación digital y gestión de trámite documental por el personal administrativo del Gobierno Regional Huánuco, 2022.

Nombre del experto: Leonel A. Oliveros Davila Especialidad: Dr. Administración

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Personas	La Institución recluta y retiene el talento humano concapacidades tecnológicas.	4	3	3	3
	Con qué frecuencia el personal de la institución escapacitado en uso de tecnologías digitales.	4	4	4	4
	Los directivos de la institución se Encuentran comprometidos para la implementación de un gobiernodigital.	4	4	4	3
	Los ciudadanos tienen las capacidades y recursos efectivosque faciliten interactuar mediante los medios digitales.	3	3	4	3
Procesos digitales	La infraestructura y medios tecnológicos que utiliza el gobierno regional permiten reducir los costos en la institución.	3	3	4	3
	Los procesos del gobierno regional se encuentran automatizados y tienen la política de reducción de papel.	3	4	4	4
	La capacidad de almacenamiento en los procesos de trámite documental son los suficientes para la unidadorgánica.	4	4	3	3
	Los medios digitales mejoran el flujo de los procesos para la atención oportuna del ciudadano.	3	3	4	3
Tecnologías	Se utiliza las firmas digitales para la gestión documental.	3	4	4	4
	El uso de medios digitales en la atención al ciudadano restringe el uso de los medios tradicionales.	4	4	4	3

Tecnologías	La institución cuenta con infraestructuras tecnológicas óptimas para brindar una mejor experiencia al cliente.	3	4	4	3
	Los medios digitales que utiliza el GOREHCO permiten una mejor interacción y experiencia del ciudadano.	3	4	4	4
Recepción documental	Los documentos recepcionados en físico son tramitados de manera digital.	3	4	3	4
	El sistema de gestión digital permite consultar documentos recepcionados y tramitados.	4	4	4	3
	El seguimiento virtual de los documentos evita la presencia física del ciudadano a las oficinas.	4	4	4	4
	La capacidad de almacenamiento de los documentos en el sistema de gestión documental es el adecuado.	4	4	3	3
Gestión archivística digital	Los documentos tramitados mediante el sistema de gestión digital son archivados en formato físico.	4	3	3	4
	Los documentos tramitados mediante el sistema de gestión digital se conservan igual que los medios tradicionales.	3	4	3	3
	El sistema de gestión digital permite generar reportes de los diversos documentos.	3	3	4	3
	Los documentos archivados mediante el sistema de gestión digital guardan la seguridad debida.	4	3	3	4
Despacho documental	Los documentos son atendidos en el tiempo oportuno.	4	3	4	4
	Los documentos tramitados de manera digital ayudan a minimizar los tiempos de atención.	3	4	3	4
	Los documentos son adjuntados de manera digital y son de libre acceso para el ciudadano.	3	4	4	4
	La respuesta a los ciudadanos se realiza mediante notificación por medios electrónicos (correo electrónico).	4	3	3	3
	La entidad tramita documentos con otras entidades mediante plataformas digitales.	3	4	4	3

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? Ninguno

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI NO ()


Firma y sello del experto
22428396



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN. Transformación digital y gestión de trámite documental por el personal administrativo del Gobierno Regional Huánuco, 2022.

Nombre del experto: Mg. Luis Alberto Bambarén Mata Especialidad: Mg. en Gestión Pública

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Personas	La Institución recluta y retiene el talento humano concapacidades tecnológicas.	3	4	4	3
	Con qué frecuencia el personal de la institución escapacitado en uso de tecnologías digitales.	4	4	4	4
	Los directivos de la institución se Encuentran comprometidos para la implementación de un gobiernodigital.	3	3	4	4
	Los ciudadanos tienen las capacidades y recursos efectivosque faciliten interactuar mediante los medios digitales.	3	4	4	3
Procesos digitales	La infraestructura y medios tecnológicos que utiliza el gobierno regional permiten reducir los costos en lainstitución.	4	4	3	4
	Los procesos del gobierno regional se encuentran automatizados y tienen la política de reducción de papel.	4	4	4	4
	La capacidad de almacenamiento en los procesos de trámite documental son los suficientes para la unidadorgánica.	3	4	3	4
	Los medios digitales mejoran el flujo de los procesos para la atención oportuna del ciudadano.	3	3	4	3
Tecnologías	Se utiliza las firmas digitales para la gestión documental.	4	4	3	4
	El uso de medios digitales en la atención a! ciudadano restringe el uso de los medios tradicionales.	3	4	4	4

Tecnologías	La institución cuenta con infraestructuras tecnológica óptima para brindar una mejor experiencia al cliente.	4	4	3	4
	Los medios digitales que utiliza el GOREHCO permiten una mejor interacción y experiencia del ciudadano.	3	4	4	3
Recepción documental	Los documentos recepcionados en físico son tramitados de manera digital.	4	4	4	4
	El sistema de gestión digital permite consultar documentos recepcionados y tramitados.	4	4	3	4
	El seguimiento virtual de los documentos evita la presencia física del ciudadano a las oficinas.	4	3	4	4
	La capacidad de almacenamiento de los documentos en el sistema de gestión documental es el adecuado.	3	4	3	3
Gestión archivística digital	Los documentos tramitados mediante el sistema de gestión digital son archivados en formato físico.	4	3	4	3
	Los documentos tramitados mediante el sistema de gestión digital se conservan igual que los medios tradicionales.	4	3	4	4
	El sistema de gestión digital permite generar reportes de los diversos documentos.	3	3	3	4
	Los documentos archivados mediante el sistema de gestión digital guardan la seguridad debida.	4	4	4	4
Despacho documental	Los documentos son atendidos en el tiempo oportuno.	4	4	4	4
	Los documentos tramitados de manera digital ayudan a minimizar los tiempos de atención.	3	4	3	4
	Los documentos son adjuntados de manera digital y son de libre acceso para el ciudadano.	3	3	4	4
	La respuesta a los ciudadanos se realiza mediante notificación por medios electrónicos (correo electrónico).	3	4	3	4
	La entidad tramita documentos con otras entidades mediante plataformas digitales.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()


Firma y sello del experto



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN. Transformación digital y gestión de trámite documental por el personal administrativo del Gobierno Regional Huánuco, 2022.

Nombre del experto: Dr. Reiter Lozano Davila Especialidad: Administración

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Personas	La Institución recluta y retiene el talento humano concapacidades tecnológicas.	4	4	4	3
	Con qué frecuencia el personal de la institución escapacitado en uso de tecnologías digitales.	4	3	3	4
	Los directivos de la institución se Encuentran comprometidos para la implementación de un gobiernodigital.	4	4	4	3
	Los ciudadanos tienen las capacidades y recursos efectivosque faciliten interactuar mediante los medios digitales.	4	3	4	4
Procesos digitales	La infraestructura y medios tecnológicos que utiliza el gobierno regional permiten reducir los costos en lainstitución.	4	4	3	4
	Los procesos del gobierno regional se encuentran automatizados y tienen la política de reducción de papel.	3	4	4	4
	La capacidad de almacenamiento en los procesos de trámite documental son los suficientes para la unidadorgánica.	4	4	4	4
	Los medios digitales mejoran el flujo de los procesos parala atención oportuna del ciudadano.	3	4	3	4
Tecnologías	Se utiliza las firmas digitales para la gestión documental.	3	4	4	4
	El uso de medios digitales en la atención al ciudadano restringe el uso de los medios tradicionales.	3	4	4	4

Tecnologías	La institución cuenta con infraestructuras tecnológicas óptimas para brindar una mejor experiencia al cliente.	4	3	4	3
	Los medios digitales que utiliza el GOREHCO permiten una mejor interacción y experiencia del ciudadano.	3	4	4	4
Recepción documental	Los documentos recepcionados en físico son tramitados de manera digital.	4	3	4	4
	El sistema de gestión digital permite consultar documentos recepcionados y tramitados.	4	3	4	4
	El seguimiento virtual de los documentos evita la presencia física del ciudadano a las oficinas.	4	4	4	4
	La capacidad de almacenamiento de los documentos en el sistema de gestión documental es el adecuado.	4	4	4	4
Gestión archivística digital	Los documentos tramitados mediante el sistema de gestión digital son archivados en formato físico.	4	4	4	4
	Los documentos tramitados mediante el sistema de gestión digital se conservan igual que los medios tradicionales.	4	4	4	4
	El sistema de gestión digital permite generar reportes de los diversos documentos.	4	3	4	3
	Los documentos archivados mediante el sistema de gestión digital guardan la seguridad debida.	3	4	4	4
Despacho documental	Los documentos son atendidos en el tiempo oportuno.	3	4	4	3
	Los documentos tramitados de manera digital ayudan a minimizar los tiempos de atención.	3	3	4	4
	Los documentos son adjuntados de manera digital y son de libre acceso para el ciudadano.	4	4	4	3
	La respuesta a los ciudadanos se realiza mediante notificación por medios electrónicos (correo electrónico).	4	4	3	4
	La entidad tramita documentos con otras entidades mediante plataformas digitales.	3	4	3	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? NO

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI () NO ()


Firma y sello del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS



Anexo 05.
Operacionalización de variables

Título de la investigación. Transformación digital y gestión de trámite documental por el personal administrativo del Gobierno Regional Huánuco, 2022.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Puntuación
VARIABLE 1				
Transformación digital	Personas	<ul style="list-style-type: none"> • Innovación • Empoderamiento digital • Liderazgo directivo Ciudadano 	Medición ordinal (Escala Likert).	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
	Procesos digitales	<ul style="list-style-type: none"> • Reducción de costos • Automatización de procesos • Capacidad de almacenamiento 	Medición ordinal (Escala Likert).	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
	Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> • Innovación digital • Infraestructura tecnológica. • Experiencia del usuario/ ciudadano 	Medición ordinal (Escala Likert).	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
VARIABLE 2				
Gestión de trámite documental	Recepción documental	<ul style="list-style-type: none"> • Documento físico • Documento electrónico • Almacenamiento 	Medición ordinal (Escala Likert).	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
	Gestión archivística digital	<ul style="list-style-type: none"> • Archivo de documentos • Conservación documental • Reportes de documentos • Seguridad documental 	Medición ordinal (Escala Likert).	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
	Despacho documental	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de atención • Notificación digital • Tramitación virtual 	Medición ordinal (Escala Likert).	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre

NOTA BIOGRÁFICA

JOSE LUIS VILCA DONATO

Vilca Donato, José Luis, nació en el Centro Poblado de Quilcayhuarin, en ese entonces provincia de Yarowilca y departamento de Huánuco.

SUS ESTUDIOS

Durante su etapa educativa, cursó estudios primarios en la Institución Educativa I.E. N° 32014 JULIO ARMANDO RUIZ VÁSQUEZ – Amarilis y los estudios secundarios en la misma Institución Educativa que el de la primaria.

Su estudio superior lo realizo en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán en la carrera profesional de Ciencias Administrativas.

FORMACIÓN PROFESIONAL

Siempre se dedicó al estudio su mayor pasa tiempo fue libros de literatura y digitalización.

Destaco en varias empresas como administrador de empresas.

NOTA BIOGRÁFICA

VLADIMIR JHORDAN CUENTAS NESTARES

Nació en el hospital Daniel Alcides Carrión del departamento de Pasco, provincia de Pasco y distrito de Yanacancha el 24 de marzo de 1997. Hijo del Sr. Wilfredo Cesar Cuentas Mejía y de la Sra. Adela Luz Nestares Peña, con domicilio en el Jr. Marañón Cdra. 2-Yanag Rosavero s/n Distrito de Pillco Marca, Provincia y Departamento de Huánuco.

SUS ESTUDIOS

Durante su etapa educativa, cursó la primaria en la Institución Educativa N° 34055-La Quinoa y la secundaria en la Institución Educativa Particular Mariscal Cáceres-Pasco. Continuó con sus estudios universitarios en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán en la carrera profesional de Ciencias Administrativas.

FORMACIÓN PROFESIONAL

Con el objetivo de adquirir experiencia laboral y desarrollar sus habilidades obtenidas en la escuela profesional, incursionó en el mundo laboral, desempeñándose en las siguientes organizaciones privadas descritas a continuación:

- Realizo Prácticas Pre Profesionales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Señor de los Milagros-Atacocha Ltda. 487”-Oficina Cerro de Pasco.
- Asistente administrativo, logístico y contable en Distribuidora Atencio EIRL-Pasco.
- Asistente administrativo y contable en la Empresa Global Medic LM EIRL- Pasco.
- Asistente de Gerencia y Responsable del Área de Recursos Humanos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Salvador de Milpo-Milpocoop Ltda. 305”-Pasco.



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN
 Licenciada con Resolución de Consejo Directivo N° 099-2019-SUNEDU/CD
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
RESOLUCIÓN DE DECANO N°0337-2022-UNHEVAL/FCAT.

Cayhuayna, 17 de mayo de 2022.

Vistos los documentos que se adjuntan en un (01) archivo virtual;

CONSIDERANDO:

Que con solicitud virtual presentado por los exestudiantes, **JOSÉ LUIS VILCA DONATO y VLADIMIR JHORDAN CUENTAS NESTARES** de la Escuela Profesional de **Ciencias Administrativas**; de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo ; solicitan designación de Asesor de Tesis colectiva y proponen al Docente, **Dr. EDWARD LUIS ZEVALLOS CHOY** para seguir con el trámite correspondiente al desarrollo de la tesis;

Que con Resolución de Consejo Universitario N° 3098-2019-UNHEVAL se aprobó las líneas de investigación alineadas a las áreas y sub áreas definidas por la OCDE y CONCYTEC, recomendadas por la SUNEDU;

Que en el Reglamento de Grados y Títulos aprobado con Resolución Consejo Universitario N° 0734-2022-UNHEVAL, d e f e c h a 07 de marzo de 2022, en el Art. 35° señala: “El interesado que va a obtener el Título Profesional... por la modalidad de tesis, debe solicitar al Decano de la Facultad, mediante solicitud, en el último año de estudios la designación de un Asesor de Tesis, adjuntando un (1) ejemplar del Proyecto de Tesis cuantitativa, cualitativa o mixto, aprobado en el desarrollo de la asignatura de tesis o similar, con el visto bueno del docente. Previamente deberá contar con la Constancia de Exclusividad del Tema que será expedida y remitido por la Unidad de Investigación de la Facultad. Asimismo, en el Capítulo I Del Asesor de Tesis, en el Artículo 58° señala “...El Asesor de Tesis debe ser docente ordinario de la UNHEVAL, con el grado de maestro o doctor, tener experiencia en el tema de investigación y estar registrado en DINA o REGINA en forma actualizada. ...”;

Estando a las atribuciones conferidas a la Decana por la nueva Ley Universitaria N°30220, por el Estatuto de la UNHEVAL, aprobado con Resolución de Asamblea Universitaria N°001-2018-UNHEVAL de fecha 29.ENE.2018; por el Reglamento General de la UNHEVAL, aprobado con Resolución de Consejo Universitario N°2547-2018-UNHEVAL, de fecha 10.JUL.2018; por la Resolución de del Comité Electoral Universitario N°077-2020-UNHEVAL-CEU, de fecha 11 de diciembre de 2020, que proclama y acredita a la Dra. Mérida Sara Rivero Lazo como Decana titular de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo a partir del 14 de diciembre de 2020,

SE RESUELVE:

- 1° **DESIGNAR** al Docente, **Dr. EDWARD LUIS ZEVALLOS CHOY** como asesor de tesis de los exestudiantes, **JOSÉ LUIS VILCA DONATO y VLADIMIR JHORDAN CUENTAS NESTARES** de la Escuela Profesional de **Ciencias Administrativas**; de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo por lo expuesto en los considerandos de la presente Resolución.
- 2° **DISPONER** a la tesista y al docente asesor que los trabajos de tesis estén debidamente alineados de acuerdo con las líneas de investigación de la UNHEVAL y de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas, asimismo a las áreas y subáreas definidas por la OCDE y CONCYTEC, recomendadas por la SUNEDU.
- 3° **DISPONER** a la docente Asesor de tesis designado para que apoye en la elaboración del Proyecto, desarrollo de tesis e informe final (borrador) de la tesis colectiva de las exestudiantes precedentes.
- 4° **DAR A CONOCER** la presente Resolución al docente Asesor, interesados y a quienes corresponda.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Dra. Mérida Sara Rivero Lazo
 DECANA FCAT

Distribución:

UIFCAT/Asesor de Tesis(1)/Interesados(1)/Archivo.

**RESOLUCIÓN DE DECANO N° 0425-2023-UNHEVAL/FCAT.**

Cayhuayna, 08 de setiembre de 2023

Visto los documentos que se acompañan en dos (02) archivos más el proyecto de tesis;

CONSIDERANDO:

Que con Resolución de Decano N°0337-2022-UNHEVAL/FCAT-D, de fecha 17.MAY.2022, se designó al docente **Dr. EDWARD LUIS ZEVALLOS CHOY** como Docente Asesor de Tesis Colectiva de los exestudiantes **JOSÉ LUIS VILCA DONATO** y **VLADIMIR JHORDAN CUENTAS NESTARES** de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas; de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo;

Que, con solicitud vía correo electrónico dirigida a la Decana de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, Dra. Mélida Sara Rivero Lazo, presentado por de los exestudiantes **JOSÉ LUIS VILCA DONATO** y **VLADIMIR JHORDAN CUENTAS NESTARES** de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas; de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, solicitan designación de los miembros del Jurado Ad Hoc para la revisión y dictamen sobre su Proyecto de Tesis Colectiva "**TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y GESTIÓN DE TRÁMITE DOCUMENTAL POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO 2022**"; adjunta copia de la Resolución de designación de Asesor de tesis y el ejemplar del proyecto de Tesis; siendo designados los docentes: Dr. Napoleón Céspedes Galarza, Metodólogo; Dr. Niker Salinas Alejandro, Especialista 1; Mg. Rocío Rasmuzzen Santamaría, Especialista 2 y Dr. Walter Meneses Jara, Accesitario;

Que, con solicitud vía correo electrónico dirigida a la Decana de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, Dra. Mélida Sara Rivero Lazo, presentado por de los exestudiantes **JOSÉ LUIS VILCA DONATO** y **VLADIMIR JHORDAN CUENTAS NESTARES** de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas; de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, solicitan cambio del Jurado, específicamente en las persona del Dr. Carlos Bustamante Ochoa, Dr. Walter Meneses Jara así como el Dr. Jorge Romero Vela por haber excedido el plazo para emitir su Informe de revisión del Proyecto de tesis a nombre de los solicitantes; el Director de la Unidad de Investigación designa y toma atencipon a la solicitud y señala reconstituir nuevos miembros del Jurado para revisión del Proyecto de tesis colectiva titulado: "**TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y GESTIÓN DE TRÁMITE DOCUMENTAL POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO 2022**"

Que con Resolución de Consejo Universitario N°0734-2022-UNHEVAL, de fecha 07.MAR.2022, se aprobó el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán – Huánuco, instrumento legal en el cual, en el Artículo 38° señala: ... "**el tesista solicitará al Decano, mediante solicitud, la revisión por el Jurado de Tesis designado, adjuntando la copia de la resolución que aprueba el Proyecto de Tesis, adjuntando la copia de la resolución que aprueba el Proyecto de Tesis y cuatro (4) ejemplares del Borrador de Tesis, un ejemplar para cada miembro del Jurado**" Así mismo el Art. 39° señala: ... "El Jurado estará compuesto de: **Presidente, Secretario y Vocal; presidido por el docente de mayor categoría y antigüedad; Jurado de Tesis que emitirá un informe colegiado al Decano, en un plazo no mayor de quince (15) días calendario, acerca del Proyecto de Tesis, Si el Trabajo fuera declarado insuficiente, lo devolverá para que el tesista lo corrija en un plazo que no exceda los treinta (30) días hábiles**";

Estando a las atribuciones conferidas a la Decana por la nueva Ley Universitaria N° 30220, por el Estatuto de la UNHEVAL, aprobado con Resolución de Asamblea Universitaria N°003-2021-UNHEVAL de fecha 25.ENE.2021; por el Reglamento General de la UNHEVAL, aprobado con Resolución de Consejo Universitario N°2547-2018-UNHEVAL, de fecha 10.JUL.2018; por la Resolución del Comité Electoral Universitario N°077-2020-UNHEVAL-CEU, de fecha

11 de diciembre de 2020, que proclama y acredita a la Dra. Mélida Sara Rivero Lazo como Decana titular de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo a partir del 14 de diciembre de 2020;

SE RE SUEL VE:

1° REESTRUCTURAR Y DESIGNAR a los miembros del Jurado Adhoc para la revisión y dictamen del Proyecto de Tesis Colectiva "**TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y GESTIÓN DE TRÁMITE DOCUMENTAL POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO 2022**" presentado por los exestudiantes **JOSÉ LUIS VILCA DONATO** y **VLADIMIR JHORDAN CUENTAS NESTARES** de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas; de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, por los considerandos expuestos en la presente Resolución, conformados por los profesores siguiente:



DESIGNAC	MIEMBROS	FUNCIÓN	CARGOS
Jurados de Proyecto	Dr. Juan García Céspedes	Metodólogo(a)	Presidente
	Mg. Rocío Verónica Rasmuzzen Santamaría	Especialista 1	Secretario
	Mg. Ivan Teodoro Mancilla chamorro	Especialista 2	Vocal
	Dr. Aurelio Simón Rosas	Accesitario	

- 2° **DISPONER** para que, en un plazo máximo de 15 días hábiles, sea revisado y dictaminado por los miembros del Jurado Adhoc. Cas o contrario serán reemplazados automáticamente.
- 3° **DAR A CO NOC ER** la presente Resolución a los miembros del Jurado, Asesor de tesis e interesado.

Dra. Mélida Sara Rivero Lazo
DECANA

Distribución:

Jurado Adhoc (2)/Docente Asesor
 Interesados (2)/ Archivo

**RESOLUCIÓN DE DECANO N° 0551-2023-UNHEVAL/FCAT.**

Cayhuayna, 17 de octubre de 2023

Visto los documentos que se acompaña en un archivo virtual, más el ejemplar del proyecto de tesis;

CONSIDERANDO:

Que con Resolución de Decano N°0337- 2022- U NHEVA L/ FC AT- D , de fecha 17.MAY.2022, se designó al docente **Dr. EDWARD LUIS ZEVALLOS CHOY** como Docente Asesor de Tesis Colectiva de los exestudiantes **JOSÉ LUIS VILCA DONATO y VLADIMIR JHORDAN CUENTAS NESTARES** de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas; de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo;

Que, con RESOLUCIÓN DE DECANO 0425-2023-UNHEVAL/FCAT., de fecha 08.SET.2023, se designó a los miembros del Jurado Adhoc para la revisión y dictamen del Proyecto de Tesis Colectiva intitulado, **“TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y GESTIÓN DE TRÁMITE DOCUMENTAL POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO 2022** presentado por los exestudiantes **JOSÉ LUIS VILCA DONATO y VLADIMIR JHORDAN CUENTAS NESTARES** de la Carrera Profesional de **Ciencias Administrativas** de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, conformados por los profesores, **Dr. JUAN GARCÍA CÉSPEDES**, Metodólogo, **Mg. ROCÍO VERÓNICA RASMUZZEN SANTAMARÍA**, Especialista 1; **Mg. IVAN TEODORO MANCILLA CHAMORRO**, Especialista 2 Y **Dr. AURELIO SIMÓN ROSAS**, Accesitario;

Que, mediante INFORME N°S/N-2023-JT-COLEGIADO-FCAT-UNHEVAL, recepcionado el 14.SET.2023, emitido por los docentes **Dr. JUAN GARCÍA CÉSPEDES**, Metodólogo, **Mg. ROCÍO VERÓNICA RASMUZZEN SANTAMARÍA**, Especialista 1; **Mg. IVAN TEODORO MANCILLA CHAMORRO**, Especialista 2, en condiciones de miembros del Jurado Ad Hoc, habiendo revisado el proyecto de Tesis colectiva intitulado **“TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y GESTIÓN DE TRÁMITE DOCUMENTAL POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO 2022”** presentado por los exestudiantes **JOSÉ LUIS VILCA DONATO y VLADIMIR JHORDAN CUENTAS NESTARES**, de la Carrera Profesional de **Ciencias Administrativas** de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, emiten informes con opinión FAVORABLE y sugieren su aprobación, por encontrarse de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos de la UNHEVAL;

Que en concordancia al Art. 38° del Reglamento General de Grados y Títulos de la UNHEVAL, Aprobado con Resolución Consejo Universitario N° 1538-2020-UNHEVAL, el 14.SET.2020, que expone: Con el informe favorable de la Tesis, el Decano emitirá la resolución de aprobación del Proyecto de Tesis y autorizando su inscripción en el Repositorio de Proyecto de Tesis de la Unidad de Investigación de la Facultad, por el período de un año para su desarrollo, donde se registrará la exclusividad del tema, el título del Proyecto de Tesis, el nombre del autor o autores y del asesor, y el número de la Resolución...”. Asimismo, el Art. 40° señala: *“Las facultades establecerán en su Reglamento Interno de Grados y Títulos el plazo mínimo para que el alumno proceda a desarrollar su Proyecto de Tesis. Si no lo desarrollara en un plazo de un año, debe presentar un nuevo Proyecto de Tesis”*; y;

Estando a las atribuciones conferidas a la Decana por la nueva Ley Universitaria N° 30220, por el Estatuto de la UNHEVAL, aprobado con Resolución de Asamblea Universitaria N°001-2018-UNHEVAL de fecha 29.ENE.2018; por el Reglamento General de la UNHEVAL, aprobado con Resolución de Consejo Universitario N°2547-2018-UNHEVAL, de fecha 10.JUL.2018; por la Resolución de del Comité Electoral Universitario N°077-2020-UNHEVAL-CEU, de fecha 11 de diciembre de 2020, que proclama y acredita a la Dra. Mérida Sara Rivero Lazo como Decana titular de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo a partir del 14 de diciembre de 2020,

SE RESUELVE:

- 1° **APROBAR** el Proyecto de Tesis Colectiva intitulado, **“TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y GESTIÓN DE TRÁMITE DOCUMENTAL POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO 2022”** presentado por los exestudiantes **JOSÉ LUIS VILCA DONATO y VLADIMIR JHORDAN CUENTAS NESTARES** de la Carrera Profesional de **Ciencias Administrativas** de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, por lo expuesto en los considerandos de la presente Resolución.
- 2° **INSCRIBIR**, el presente Proyecto en el libro de Proyectos de Tesis de la Carrera Profesional de **Ciencias Administrativas**, de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo. Asimismo, debe registrarse la exclusividad del tema en la Unidad de Investigación de la Facultad.
- 3° **DAR A CONOCER** la presente Resolución a los interesados (as) y a quienes correspondan.
Regístrese, comuníquese, archívese.

Dra. Mérida Sara Rivero Lazo
DECANA

Distribución:

UIFCAT (1)/ Asesor de Tesis (1)/Interesados (3)/Archivo



RESOLUCIÓN DE DECANO N° 0779-2023- UNHEVAL/FCAT-D.

Cayhuayna, 20 de diciembre de 2023

Visto los documentos que se acompañan, mas el borrador de tesis;

CONSIDERANDO:

Que con Resolución de Decano N°0337- 20 22- U NHEV A L / FC AT - D , de fecha 17.MAY.2022, se designó al docente **Dr. EDWARD LUIS ZEVALLOS CHOY** como Docente Asesor de Tesis Colectiva de los exestudiantes **JOSÉ LUIS VILCA DONATO** y **VLADIMIR JHORDAN CUENTAS NESTARES** de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas; de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo;

Que, con RESOLUCIÓN DE DECANO 0425-2023-UNHEVAL/FCAT., de fecha 08. SET . 2 02 3 , se designó a los miembros del Jurado Adhoc para la revisión y dictamen del Proyecto de Tesis Colectiva intitulado, **TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y GESTIÓN DE TRÁMITE DOCUMENTAL POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO 2022** presentado por los exestudiantes **JOSÉ LUIS VILCA DONATO** y **VLADIMIR JHORDAN CUENTAS NESTARES** de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, conformados por los profesores, Dr. JUAN GARCÍA CÉSPEDES, Metodólogo, Mg. ROCÍO VERÓNICA RASMUZZEN SANTAMARÍA, Especialista 1; Mg. IVAN TEODORO MANCILLA CHAMORRO, Especialista 2 Y Dr. AURELIO SIMÓN ROSAS, Accesitario;

Que, con RESOLUCIÓN DE DECANO 0551-2023-UNHEVA L/FCAT., de fecha 17.OCT.2023, se aprobó el Proyecto de Tesis Colectiva intitulado, **TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y GESTIÓN DE TRÁMITE DOCUMENTAL POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO 2022** presentado por los exestudiantes **JOSÉ LUIS VILCA DONATO** y **VLADIMIR JHORDAN CUENTAS NESTARES** de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo;

Que, con RESOLUCIÓN DE DECANO 0637-2023-UNHEVA L/FCAT., de fecha 20.NOV.2023, se designa a los Miembros del Jurado de Tesis para la revisión y dictamen de la Colectiva intitulado, **TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y GESTIÓN DE TRÁMITE DOCUMENTAL POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO 2022** presentado por los exestudiantes **JOSÉ LUIS VILCA DONATO** y **VLADIMIR JHORDAN CUENTAS NESTARES** de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo;

Que, INFORME S/N-2023-JT-COLEGIADO-FCAT-UNHEVAL con fecha 30 de noviembre de 2023, emitido por el Dr. JUAN GARCÍA CÉSPEDES: PRESIDENTE; Mg. ROCÍO VERÓNICA RASMUZZEN SANTAMARÍA SECRETARIO y Mg. IVAN TEODORO MANCILLA CHAMORRO VOCAL en sus condiciones de miembros titulares del jurado de tesis, habiendo revisado el Informe final de tesis, han dictaminado acerca de la suficiencia del trabajo del Borrador de Tesis Colectiva titulado **TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y GESTIÓN DE TRÁMITE DOCUMENTAL POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO 2022** presentado por los exestudiantes **JOSÉ LUIS VILCA DONATO** y **VLADIMIR JHORDAN CUENTAS NESTARES** de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo;

Que, con solicitud dirigido a la Decana de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, Dra. Mélida Sara Rivero Lazo, presentado por los exestudiantes **JOSÉ LUIS VILCA DONATO** y **VLADIMIR JHORDAN CUENTAS NESTARES** de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, solicitan se fije hora, lugar y fecha para la sustentación en acto público de Tesis Colectiva titulado **TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y GESTIÓN DE TRÁMITE DOCUMENTAL POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO 2022** toda vez que los jurados han informado acerca de la suficiencia del trabajo de tesis; por lo que proponen que el acto público de sustentación sea el día **VIERNES 22 DE DICIEMBRE DE.2023 A LAS 11.00 HORAS; EN EL AUDITORIO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO DE LA UNHEVAL;**



“Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo”
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
Licenciada con Resolución de Consejo Directivo N° 099-2019-SUNEDU/CD
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO



Que, el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, aprobado con Resolución Consejo Universitario N°0734-2022 UNHEVAL, de fecha 07.MAR.2022, Artículo 28° que señala: “El Decano emitirá la resolución fijando el lugar, fecha y hora para la sustentación del Trabajo de Investigación. Asimismo, el Artículo 29° señala “Los miembros del Jurado Evaluador pueden formular observaciones durante el acto de la sustentación del Trabajo de Investigación, que no impliquen cambios de la estructura del informe, debiendo el egresado levantar dichas observaciones; de no existir observaciones, firmarán el Acta por cuadruplicado y por cada integrante”;

Estando a las atribuciones conferidas a la Decana por la nueva Ley Universitaria N° 30220, por el Estatuto de la UNHEVAL, aprobado con Resolución de Asamblea Universitaria N°00 3-20 21- UNHEVAL de fecha 25.ENE.2021; por el Reglamento General de la UNHEVAL, aprobado con Resolución de Consejo Universitario N°2547-2018- UNHEVAL, de fecha 10.JUL.2018; por la Resolución del Comité Electoral Universitario N°077-2020- UNHEVAL-CEU, de fecha 11 de diciembre de 2020, que proclama y acredita a la Dra. Mérida Sara Rivero Lazo como Decana titular de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo a partir del 14 de diciembre de 2020;

SE RESUELVE:

- 1° **FIJAR** hora, lugar y fecha, para el acto de sustentación de la Tesis Colectiva titulado **TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y GESTIÓN DE TRÁMITE DOCUMENTAL POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO 2022** presentado por los exestudiantes **JOSÉ LUIS VILCA DONATO** y **VLADIMIR JHORDAN CUENTAS NESTARES** de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo en el **AUDITORIO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO DE LA UNHEVAL** para el día **VIERNES 22 DE DICIEMBRE DE.2023 A LAS 11.00 HORAS**; por lo expuesto en los considerandos de la presente Resolución.
- 2° **RECOMENDAR** a los siguientes miembros del jurado calificador el cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la UNHEVAL y de acuerdo con la solicitud precedente, el Jurado Calificador queda conformado de la siguiente manera:

Dr. JUAN GARCÍA CÉSPEDES	PRESIDENTE
Mg. ROCÍO RASMUZEN SANTAMARÍA	SECRETARIO
Mg. IVAN TEODORO MANCILLA CHAMORRO	VOCAL
Dr. AURELIO SIMÓN ROSAS	ACCESITARIO
- 3° **DAR A CONOCER** la presente Resolución a quienes correspondan y a los interesados.

Regístrese, comuníquese, archívese



**UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN"**

Licenciada con Resolución del Consejo Directivo N° 099-2019-SUNEDU/CD

.....

CONSTANCIA DE SIMILITUD N° 069-2023-SOFTWARE ANTIPLAGIO
TURNITIN-FCAT-UNHEVAL

El director de la Unidad de la Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo emite la presente CONSTANCIA DE SIMILITUD, aplicando el Software TURNITIN, la cual reporta un 13% de similitud, correspondiente a los interesados: Vilca Donato, José Luis y Cuentas Nestares, Vladimir Jhordan. De la tesis titulada: TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y GESTIÓN DE TRÁMITE DOCUMENTAL POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO, 2022., cuyo asesor es el Dr. Zevallos Choy, Edward Luis; por consiguiente

SE DECLARA APTO

Se expide la presente, para los trámites pertinentes

Pillco Marca, 19 de diciembre 2023

.....

Dr. REITER LOZANO DÁVILA
Director de la Unidad de Investigación
Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo
UNHEVAL

NOMBRE DEL TRABAJO

TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y GESTIÓN DE TRÁMITE DOCUMENTAL POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO, 2022

AUTOR

VILCA DONATO, JOSE LUIS; CUENTAS N ESTARES, VLADIMIR JHORDAN

RECUENTO DE PALABRAS

17301 Words

RECUENTO DE CARACTERES

99849 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

104 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

4.0MB

FECHA DE ENTREGA

Dec 19, 2023 3:30 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Dec 19, 2023 3:32 PM GMT-5

● 13% de similitud general

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

- 12% 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
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)

.....
 Dr. REITER LOZANO DÁVILA
 Director de la Unidad de Investigación
 Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo
 UNHEVAL

● 13% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 12% 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 Crossr

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.unheval.edu.pe	6%
	Internet	
2	ciencia.lasalle.edu.co	<1%
	Internet	
3	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
	Internet	
4	lexsoluciones.com	<1%
	Internet	
5	mef.gob.pe	<1%
	Internet	
6	archiverosdeandalucia.org	<1%
	Internet	
7	archivobogota.secretariageneral.gov.co	<1%
	Internet	
8	Universidad de Manizales on 2023-09-30	<1%
	Submitted works	

9	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2022-08-04	<1%
	Submitted works	
10	intra.uigv.edu.pe	<1%
	Internet	
11	uahurtado.cl	<1%
	Internet	
12	hdl.handle.net	<1%
	Internet	
13	Universidad de Cádiz on 2021-09-07	<1%
	Submitted works	
14	Armando José Urdaneta Montiel, Emmanuel Vitorio Borgucci Garcia, Bl...	<1%
	Crossref	
15	Universidad Cesar Vallejo on 2023-01-04	<1%
	Submitted works	
16	uncedu on 2023-11-14	<1%
	Submitted works	
17	web.regionsanmartin.gob.pe	<1%
	Internet	
18	consultoriadeserviciosformativos on 2023-12-15	<1%
	Submitted works	
19	repositorio.uap.edu.pe	<1%
	Internet	
20	Universidad Católica de Santa María on 2022-01-04	<1%
	Submitted works	

21	repositorio.uct.edu.pe	<1%
	Internet	
22	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2023-09-20	<1%
	Submitted works	
23	cdn.gob.pe	<1%
	Internet	
24	mintic.gov.co	<1%
	Internet	



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
Licenciada con Resolución de Consejo Directivo N° 099-2019-SUNEDU/CD
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

En la ciudad universitaria de Cayhuayna, a los veintidós días del mes de diciembre del año 2023, siendo las once horas en mérito a la Resolución de N° 0779-2023-UNHEVAL/FCAT., de fecha 20 de diciembre de 2023, con el cual se programó fijar hora, lugar y fecha, para el acto de sustentación de tesis colectiva, se reunieron en la sala de Grados de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, los miembros integrantes del Jurado Examinador de la Tesis Colectiva titulado **TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y GESTIÓN DE TRÁMITE DOCUMENTAL POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO 2022** presentado por los Bachilleres **JOSÉ LUIS VILCA DONATO** y **VLADIMIR JHORDAN CUENTAS NESTARES** de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, siendo Asesor de Tesis el docente **Dr. EDWARD LUIS ZEVALLOS CHOY** designado con Resolución de Decano N°0337-2023-UNHEVAL/FCAT-D, de fecha 17.MAY.2022. Procediendo a dar inicio al Acto de Sustentación de tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración; siendo los Miembros del Jurado de tesis, los siguientes Profesores, designados con RESOLUCIÓN DE DECANO N°0638-2023-UNHEVAL/FCAT. del 20.NOV.2023, quedando conformado los Miembros del Jurado de la siguiente manera:

Dr. JUAN GARCÍA CÉSPEDES	PRESIDENTE
Mg. ROCÍO RASMUZZEN SANTAMARÍA	SECRETARIO
Mg. IVAN TEODORO MANCILLA CHAMORRO	VOCAL
Dr. AURELIO SIMÓN ROSAS	ACCESITARIO

Finalizado el Acto de Sustentación de Tesis, se procedió a deliberar y verificar la calificación, habiendo obtenido la nota y resultados siguientes:

TESISTA	Presidente	Secretario	Vocal	PROMEDIO FINAL	PROMEDIO EN LETRAS
JOSÉ LUIS VILCA DONATO	16	16	16	16	Dieciséis
VLADIMIR JHORDAN CUENTAS NESTARES	16	16	16	16	Dieciséis

Se da por concluido el Acto de Sustentación de Tesis a horas.....12-20....., en fe de lo cual firmamos.


Dr. Juan García Céspedes
PRESIDENTE


Mg. Rocio Verónica Rasmuzzen Santamaría
SECRETARIO


Mg. Iván Teodoro Mancilla Chamorro
VOCAL



AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

Pregrado	X	Segunda Especialidad		Posgrado:	Maestría		Doctorado
-----------------	---	-----------------------------	--	------------------	-----------------	--	------------------

Pregrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
Escuela Profesional	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Carrera Profesional	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Grado que otorga	
Título que otorga	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Segunda especialidad (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	-----
Nombre del programa	-----
Título que Otorga	-----

Posgrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Nombre del Programa de estudio	-----
Grado que otorga	-----

2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Apellidos y Nombres:	VILCA DONATO JOSE LUIS						
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular: 925789171
Nro. de Documento:	73643958				Correo Electrónico: JOSHJLV31@GMAIL.COM		

Apellidos y Nombres:	CUENTAS NESTARES VLADIMIR JHORDAN						
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular: 996568016
Nro. de Documento:	71644995				Correo Electrónico: JHORDY2403@GMAIL.COM		

Apellidos y Nombres:							
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:
Nro. de Documento:					Correo Electrónico:		

3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos según DNI**, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)							SI	X	NO
Apellidos y Nombres:	ZEVALLOS CHOY EDWARD LUIS				ORCID ID:	HTTPS://ORCID.ORG/ 0000-0003-0393-4311			
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de documento: 22513953		

4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los **Apellidos y Nombres completos según DNI**, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

Presidente:	GARCÍA CÉSPEDES JUAN
Secretario:	RASMUZZEN SANTAMARÍA ROCÍO VERÓNICA
Vocal:	MANCILLA CHAMORRO IVAN TEODORO
Vocal:	
Vocal:	
Accesitario	SIMÓN ROSAS AURELIO


5. Declaración Jurada: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: (Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)
"TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y GESTIÓN DE TRÁMITE DOCUMENTAL POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO 2022"
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de: (tal y como está registrado en SUNEDU)
TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizan (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.

6. Datos del Documento Digital a Publicar: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)			2023
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	X	Tesis Formato Artículo
	Trabajo de Investigación		Trabajo de Suficiencia Profesional
	Trabajo Académico		Otros (especifique modalidad)

Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)	TRANSFORMACIÓN DIGITAL	TRÁMITE DOCUMENTAL	GESTIÓN
---	------------------------	--------------------	---------

Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto	X	Condición Cerrada (*)	
	Con Periodo de Embargo (*)		Fecha de Fin de Embargo:	

¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):	SI		NO	X
---	----	--	----	---

Información de la Agencia Patrocinadora:	
---	--

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.



7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

Firma:			
Apellidos y Nombres:	VILCA DONATO JOSE LUIS		Huella Digital
DNI:	73643958		
Firma:			
Apellidos y Nombres:	CUENTAS NESTARES, VLADIMIR JHORDAN		Huella Digital
DNI:	71644995		
Firma:			
Apellidos y Nombres:			Huella Digital
DNI:			
Fecha: 27 de diciembre de 2023			

Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una **X** en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.