

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EN TELECOMUNICACIONES



TESIS:

**“Digitalización de Documentos y Gestión Administrativa en la Empresa
Importadora de Productos Tecnológicos INFONAFER”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
Ingeniero en Telecomunicaciones**

AUTOR:

BACH. LÓPEZ TSUCHIDA, LUIS MOISÉS

ASESOR:

MG. HIDALGO PALOMINO, FERNANDO GUILLERMO

ID ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9155-445X>

DNI: 06844769

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Dedico esta tesis principalmente a Dios todo poderoso, por darme la vida y poder haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación como ingeniero. A mi madre María, por ser el apoyo que necesito en mi vida y siempre estar a mi lado. A mi tía Rosa, por ser mi segunda madre, y preocuparse por mí. A mi abuelo Moisés, quien es mi padre terrenal y por compartir momentos especiales en mi vida. A mis profesores, por su paciencia, por su apoyo, así como por su conocimiento que me transmitieron en el transcurso de mis años como estudiante de Ingeniería en Telecomunicaciones.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por siempre cuidarme siempre en toda mi vida y guiarme para superar las dificultades de la vida.

A mi madre, que, con su apoyo, me ha guiado a ser valiente ante los problemas y siempre ser fuerte a las adversidades de la vida. A mi tía Rosa, por su enorme apoyo y por creer en mí. A mi abuelo Moisés, por aconsejarme en todo este tiempo.

A los profesores que me ayudaron en todos mis estudios y a desarrollar la tesis, por su excelente guía y asesoramiento.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, en cumplimiento del Reglamento de Grado de Bachiller y Título Profesional de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática, aprobado por Resolución N° 373-2019-UPCI-R; y en estricto cumplimiento del requisito establecido por el Artículo N° 45, de la ley N° 30220; donde se indica que “la obtención de grados y títulos se realizada de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca” presentamos ante ustedes la tesis titulada “Digitalización de documentos y gestión administrativa en la empresa importadora de productos tecnológicos.”, la misma que será sometida a vuestra consideración, evaluación y juicio profesional; a fin de que su aprobación me lleve a ostentar el título profesional de Ingeniero en Telecomunicaciones.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PRESENTACIÓN	iv
ÍNDICE	v
NDICE DE FIGURAS	vii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad Problemática.....	1
1.2 Planteamiento del Problema	10
1.3 Hipótesis de Investigación	10
1.4 Objetivos de la Investigación.....	11
1.5 Variables, Dimensiones e Indicadores	12
1.6 Justificación del Estudio.	15
1.7 Antecedentes Nacionales e Internacionales.	16
1.8 Marco Teórico.	21
1.9 Definición de Términos Básicos.....	26
II. MÉTODO	29
2.1 Tipo y diseño de investigación	29
2.2 Población y muestra.....	29
2.3 Técnicas para la recolección de datos	30
2.4 Validez y confiabilidad de instrumentos.....	30
2.5 Procesamiento y análisis de datos.....	32
2.6 Aspectos éticos	33
III. RESULTADOS	34
3.1 Resultados descriptivos.....	34
3.2 Prueba de normalidad	43
3.3 Contrastación de hipótesis	44
IV. DISCUSIÓN	48
V. CONCLUSIONES	49
VI. RECOMENDACIONES	50
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	51
ANEXOS	55

Anexo 1. Matriz de consistencia.....	56
Anexo 2. Instrumento de recolección de datos.	58
Anexo 3. Base de datos.....	63
Anexo 4. Evidencia de similitud digital.....	64
Anexo 5. Autorización de publicación en repositorio	68
Anexo 6. Acta de consentimiento informado	69

NDICE DE FIGURAS

Figura 1: Usuarios con internet en el Perú - 2017.....	2
Figura 2: Relación de empresas privadas que utiliza y no utiliza sistemas de información.	3
Figura 3: Relación de empresas privadas y cantidad de trabajadores con uso de internet.	4
Figura 4: Ventas 2017-2018-2019 – Expresado en dólares.	5
Figura 5: Solicitudes atendidas 2017-2018-2019.....	6
Figura 6: Evolución mensual de solicitudes 2019.....	8
Figura 7: Reclamos 2019 – Expresado en porcentaje y unidades.	9
Figura 8: Demora en culminación de servicio 2019 – Expresado en porcentaje y unidades.	9
Figura 9: Digitalización de documentos	34
Figura 10: Dimensión 1: Accesibilidad	35
Figura 11: Dimensión 2: Calidad	36
Figura 12: Dimensión 3: Oportunidad	37
Figura 13: Gestión Administrativa.....	38
Figura 14: Dimensión 1: Planificación	39
Figura 15: Dimensión 2: Organización	40
Figura 16: Dimensión 3: Dirección.....	41
Figura 17: Dimensión 4: Control	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Análisis 2019: Solicitudes, las atendidas, no atendidas y porcentaje de atención.	7
Tabla 2: Dimensiones, indicadores, ítems, escala de medición, niveles y rangos de la VI.	13
Tabla 3: Dimensiones, indicadores, ítems, escala de medición, niveles y rangos de la VD.	14
Tabla 4: Juicio de expertos	31
Tabla 5: Resumen del procesamiento de los casos	32
Tabla 6: Estadísticos de fiabilidad	32
Tabla 7: Digitalización de documentos.....	34
Tabla 8: Dimensión 1: Accesibilidad.....	35
Tabla 9: Dimensión 2: Calidad	36
Tabla 10: Dimensión 3: Oportunidad.....	37
Tabla 11: Gestión Administrativa	38
Tabla 12: Dimensión 1: Planificación.....	39
Tabla 13: Dimensión 2: Organización	40
Tabla 14: Dimensión 3: Dirección	41
Tabla 15: Dimensión 4: Control.....	42
Tabla 16: Pruebas de normalidad.....	43
Tabla 17: Contrastación de la hipótesis general.....	44

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo determinar la influencia de la digitalización de documentos en la gestión administrativa, en la empresa importadora de productos tecnológicos INFONAFER, este trabajo se desarrolló bajo un tipo de investigación descriptivo y correlacional, de diseño cuantitativo. La población objetivo de la investigación estuvo formada por 32 trabajadores de la empresa INFONAFER, para la muestra se trabajó con la totalidad de la población, es decir no se aplicó ningún método probabilístico para el cálculo de la muestra, la técnica utilizada en este trabajo fue la encuesta la cual se aplicó a través de un cuestionario a los trabajadores de la empresa de productos tecnológicos INFONAFER. Los resultados del estudio indican que la “Digitalización de documentos” tiene una influencia moderada directa (positiva) sobre la “Gestión administrativa” de la empresa importadora de productos INFONAFER.

Palabras clave:

Digitalización de documentos, gestión administrativa, calidad, admisibilidad.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the influence of the digitalization of documents in the administrative management of the technological products importer INFONAFER, this work was developed under a descriptive and correlational type of research, with a quantitative design. The target population of the research consisted of 32 workers of the INFONAFER company. For the sample, we worked with the entire population, i.e. no probabilistic method was applied to calculate the sample; the technique used in this work was the survey, which was applied through a questionnaire to the workers of the INFONAFER technological products company. The results of the study indicate that the "Digitalization of documents" has a moderate direct influence (positive) on the "Administrative management" of the company that imports INFONAFER products.

Keywords:

Document digitalization, administrative management, quality, admissibility.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

La tendencia mundial hacia la digitalización, se manifiesta en todos los países, algunos han logrado posicionarse en los primeros lugares gracias a su infraestructura tecnológica, mientras que otros invierten para reducir la diferencia. Se ha convertido en un indicador de competitividad, determinando su potencial de crecimiento económico digital, el mismo que mide cuatro impulsores principales, como son la oferta, la demanda, el entorno institucional y la innovación. Los países que ocuparon las diez primeras posiciones son Noruega, Suecia, Suiza, Dinamarca, Finlandia, Singapur, Corea del Sur, Reino Unido, Hong Kong y Los Estados Unidos (Deloitte, 2017).

Se han definido cuatro categorías en los mercados: (a) destacados (stand out), que son países que se mantienen en los niveles más altos con permanentes trabajos de innovación; (b) estancados (stall out), que son países que no pueden mantenerse en los primeros lugares por falta de propuestas; (c) emergentes (break out), que son países con un bajo nivel de avance digital, pero que mejoran gradualmente; (d) alerta (watch out), que son países con bajo nivel digital con tendencia a seguir descendiendo (Deloitte, 2017).

En la región de Latino América, los niveles de avance digital, evaluado con el índice multidimensional de digitalización DiGiX, presenta a Chile en el primer lugar con 0.58, seguido por Uruguay con 0.56 y tercero Costa Rica con 0.54. En una segunda escala se encuentran Argentina con 0.49, Brasil y México ambos con 0.47, siguen Colombia y Panamá con 0.46 y 0.43 respectivamente. En la tercera escala se presenta Perú con 0.36, Paraguay con 0.34 y Bolivia con 0.23 (BBVA Research, 2018).

En el Perú se ha mejorado el uso de internet en los últimos años, aun así, solo alcanza al 45% de la población, mostrando un notable atraso con los países de la región. La distribución indica que el 54% de la población urbana lo utiliza, mientras que en la zona rural solo llega al 14%. En Lima se registra un uso de 63%, mientras que, en Amazonas, Cajamarca y Huancavelica, alcanza el 20%, lo cual muestra que de alguna manera el internet llega a varias provincias del Perú, lo cual favorece a la digitalización e interconexión, ver Figura 1 (BBVA Research, 2017).

Usuarios de internet (% población igual o mayor a 6 años)

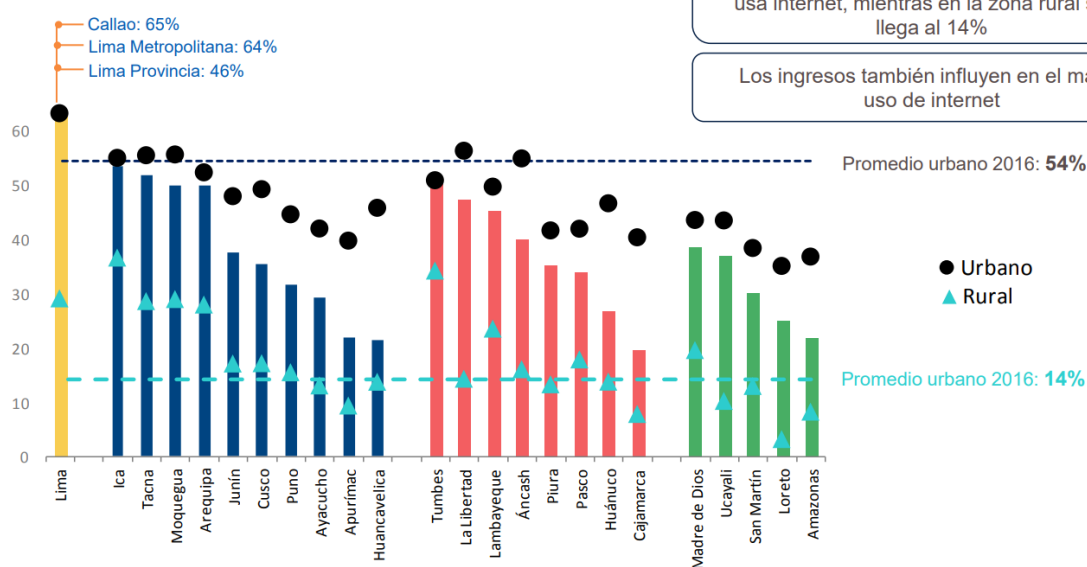


Figura 1:
Usuarios con internet en el Perú - 2017
Fuente: (BBVA Research, 2017).

Específicamente en Lima, el 40% de empresas pertenecientes al sector privado utiliza sistemas informáticos; sin embargo, el mayor porcentaje de utilización en sistemas es por tema contable, estando muy incipiente el uso la tecnología de la información para otras áreas de la empresa como ventas, soporte técnico, personal, logística, finanzas, producción, ver Figura 2. La poca utilización de sistemas de información en empresas

privadas se debe a la falta de conocimiento del beneficio que esta ofrece en la mejora de la gestión empresarial, traducido en costo y no visto como inversión.

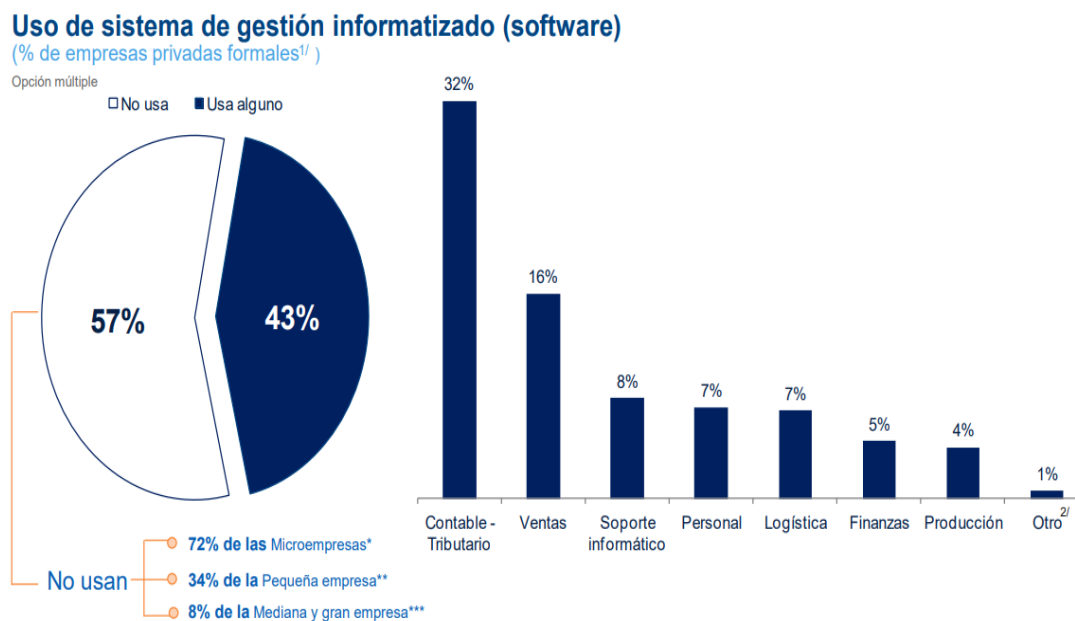
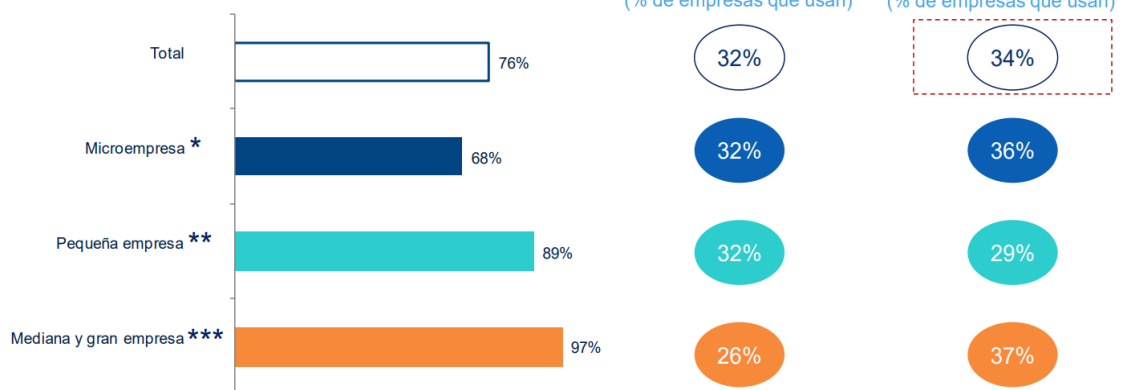


Figura 2:
 Relación de empresas privadas que utiliza y no utiliza sistemas de información.
 Fuente: (BBVA Research, 2017).

La Figura 3 muestra que del 76% de empresas del sector privado que utilizan internet, sólo el 34% del personal de dichas empresas utilizan internet, lo que implica que, a pesar de tener algún sistema de información, este no se encuentra a disposición de toda la empresa, por tanto, existe un beneficio no muy favorable para cualquier gestión.

Empresas cuyos trabajadores usan internet

(% de empresas privadas formales)



* Ventas menores a 150 UIT: 570,000 nuevos soles al año

** Ventas entre 150 y 1700 UIT: entre 570,000 y 6,460,000 nuevos soles al año

*** Ventas mayores a 1700 UIT: 6, 460,000 nuevos soles

Figura 3:
Relación de empresas privadas y cantidad de trabajadores con uso de internet.
Fuente: (BBVA Research, 2017).

La empresa en estudio, dedicada a la importación y comercialización de una amplia gama de productos tecnológicos, inicia un proceso de mejora organizacional con base en el uso de tecnología aplicada en la administración. El crecimiento de las ventas, la mayor participación de mercado y la amplitud de nuevos productos, impulsa a la empresa a revisar sus procedimientos y procesos internos. El alto manejo de documentos de importación, almacenamiento, comercialización, distribución y transporte, llevó a la empresa en estudio a contratar los servicios de empresas especializadas en la Digitalización de documentos, implementándose en toda la organización es así que se presenta la Figura 4, en el cual se puede observar que los ingresos por ventas se incrementaron los últimos 3 años, con más énfasis en el año 2019 cuyo incremento respecto al año 2018 fue de 8.76%.

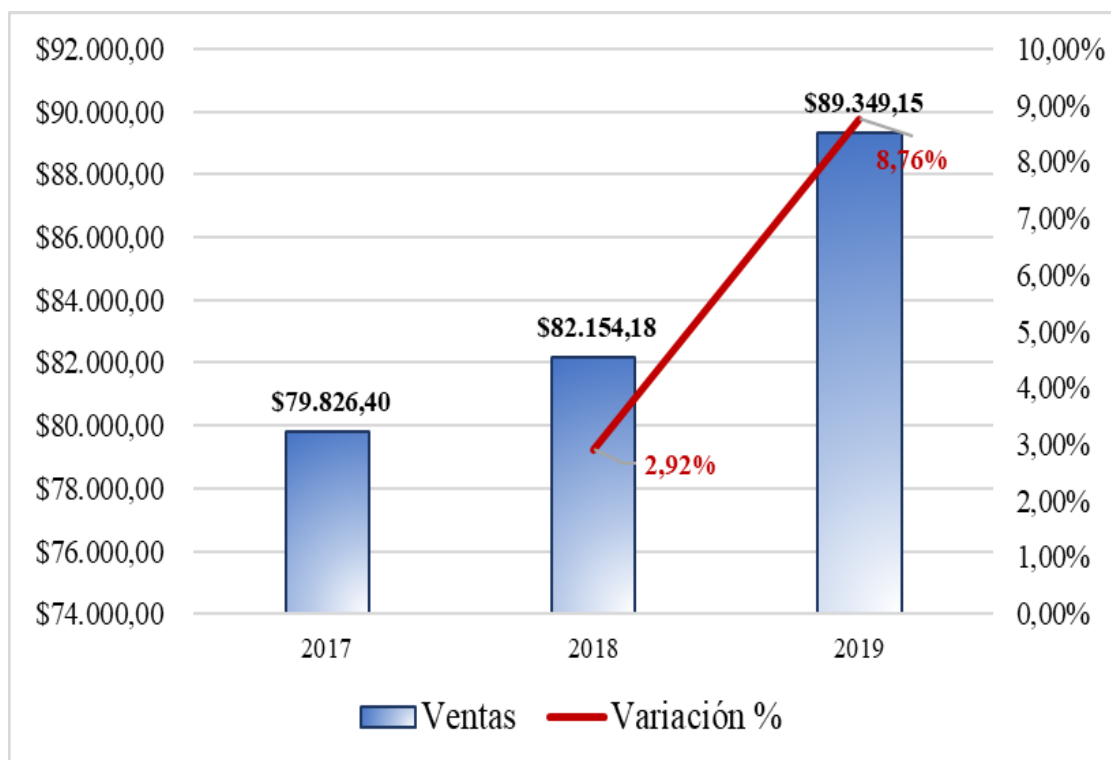


Figura 4:
Ventas 2017-2018-2019 – Expresado en dólares.
Fuente: Elaboración propia.

Seguidamente se presenta la Figura 5 con la cantidad de solicitudes atendidas en los años 2017 al 2019, donde también se aprecia el incremento de solicitudes de servicios atendidos. Donde se puede apreciar que del año 2017 al año 2018 las solicitudes atendidas crecieron en 40.54%, y del año 2018 a l 2019 creció en 7.10%.

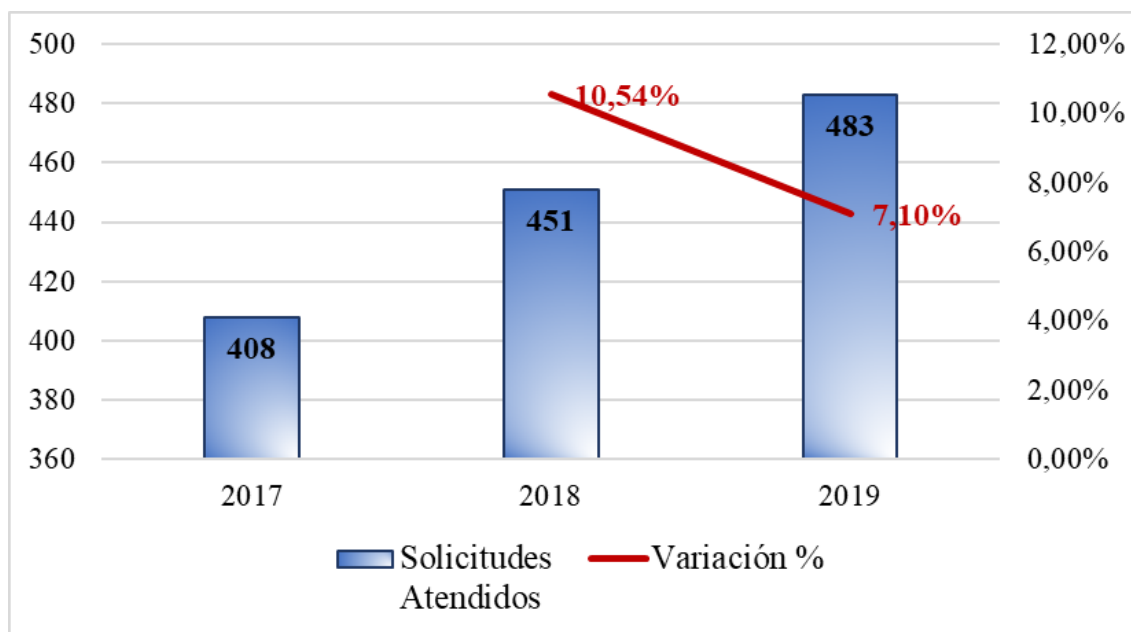


Figura 5:
Solicitudes atendidas 2017-2018-2019.
Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se procede a realizar el análisis sobre la información del año 2019, presentando así la Tabla 1, donde se puede visualizar las cantidades de solicitudes mensuales respecto a las cantidades atendidas, las no atendidas y el porcentaje de atención, el cual no supera el 77% debido a la deficiencia existente en la administración de la información a causa de ausencia de digitalización, resaltando que las solicitudes no atendidas son a causa de demora en consolidar información para terminar de cerrar el servicio.

Tabla 1:
Análisis 2019: Solicitudes, las atendidas, no atendidas y porcentaje de atención.

MES	Solicitudes	Atendidas	No atendidas	% Atención
Enero	34	25	9	74%
Febrero	44	35	9	80%
Marzo	44	33	11	75%
Abril	49	37	12	76%
Mayo	59	45	14	76%
Junio	60	48	12	80%
Julio	50	38	12	76%
Agosto	48	37	11	77%
Setiembre	50	40	10	80%
Octubre	62	49	13	79%
Noviembre	58	45	13	78%
Diciembre	66	51	15	77%
Total, año	624	483	141	77%
Promedio mensual	52	40	12	

Fuente: Elaboración propia.

Para mayor visualización de la tendencia de las solicitudes y porcentaje de atención 2019, se presenta la Figura 6.

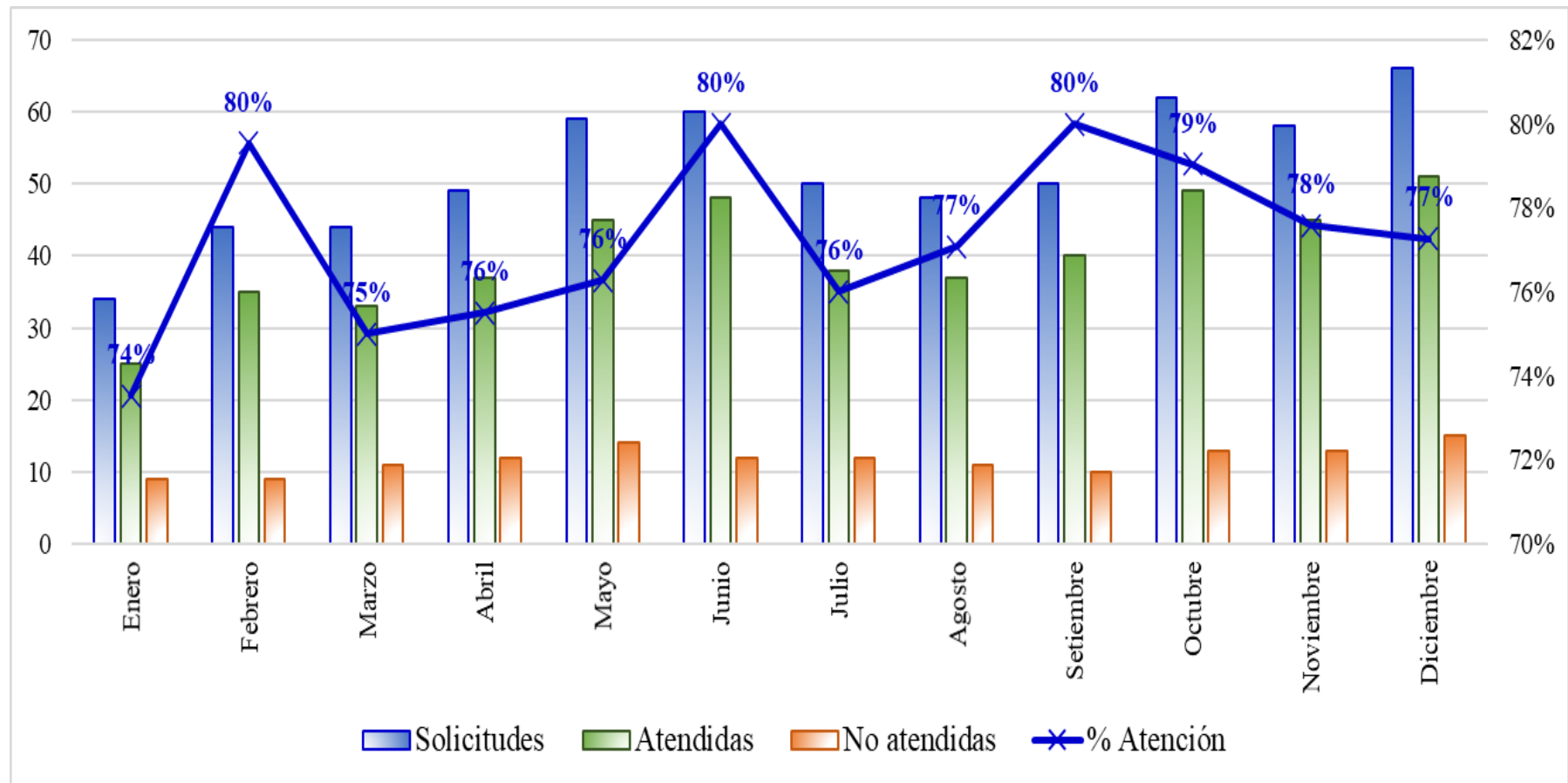


Figura 6:
Evolución mensual de solicitudes 2019.
Fuente: Elaboración propia.

Además, las demoras generaron reclamos de los clientes, el cual representa el 29.79% en promedio durante el año 2019, ver Figura 7, en el Anexo 6 se encuentra el detalle de los reclamos mensuales.

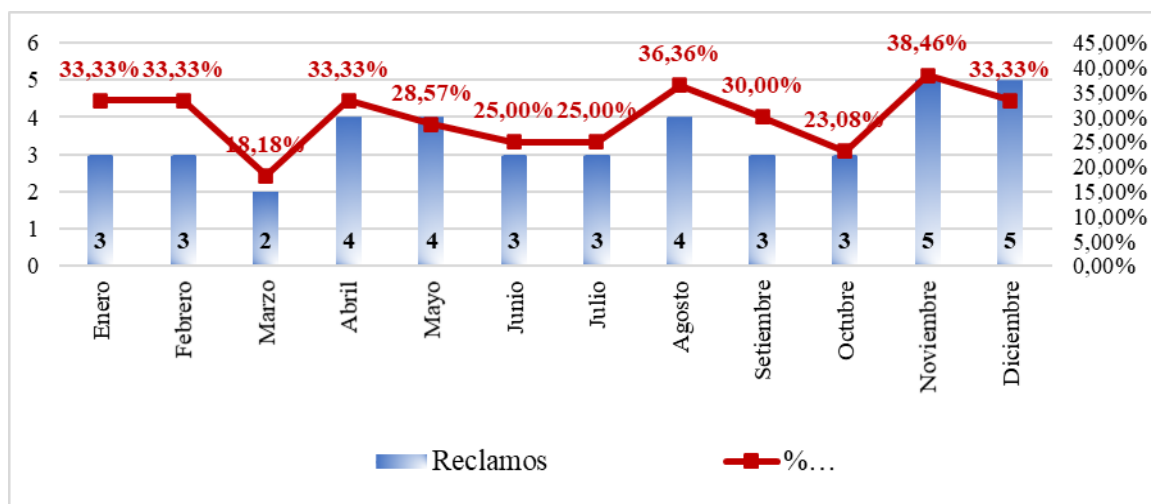


Figura 7: Reclamos 2019 – Expresado en porcentaje y unidades.
Fuente: Elaboración propia.

En la Figura 8 se presenta los porcentajes de tiempo que demora la culminación del servicio, donde se visualiza que el 54.24% se realiza dentro de 5 días, el 24.43% 8 días en promedio, finalmente el 21.33% de los servicios se realizan con tiempo mayor a 9 días.

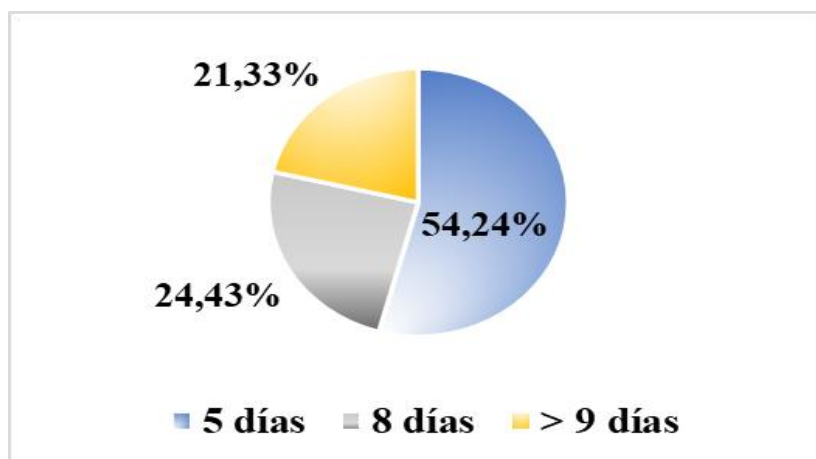


Figura 8:
Demora en culminación de servicio 2019 – Expresado en porcentaje y unidades.
Fuente: Elaboración propia.

En el Anexo 7 y 8 se presentan los sustentos de los porcentajes obtenidos en la Figura 8.

Por los problemas expuestos la empresa en investigación decide contratar un servicio de digitalización, con el fin de agilizar los trámites documentarios, para mejorar la cantidad de solicitudes atendidas, minimizar los reclamos e incrementar la cantidad de solicitudes cerradas. En ese sentido se requiere conocer si la digitalización logró mejorar la gestión administrativa en la empresa en investigación.

1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la influencia de la digitalización de documentos en la gestión administrativa, en la empresa importadora de productos tecnológicos INFONAFER?

1.2.2 Problemas específicos

A partir del problema general, se plantean los problemas específicos:

- a) ¿Cuál es la influencia de la accesibilidad en la gestión administrativa, en la empresa importadora de productos tecnológicos INFONAFER?
- b) ¿Cuál es la influencia de la calidad en la gestión administrativa, en la empresa importadora de productos tecnológicos INFONAFER?
- c) ¿Cuál es la influencia de la oportunidad en la gestión administrativa, en la empresa importadora de productos tecnológicos INFONAFER?

1.3 Hipótesis de Investigación

1.3.1 Hipótesis general

La digitalización de documentos tiene influencia en la gestión administrativa, en la empresa importadora de productos tecnológicos INFONAFER.

1.3.2 Hipótesis específicos

- a) La accesibilidad tiene influencia en la gestión administrativa, en la empresa importadora de productos tecnológicos INFONAFER.
- b) La calidad tiene influencia en la gestión administrativa, en la empresa importadora de productos tecnológicos INFONAFER.
- c) La oportunidad tiene influencia en la gestión administrativa, en la empresa importadora de productos tecnológicos INFONAFER.

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo general

Determinar la influencia de la digitalización de documentos en la gestión administrativa, en la empresa importadora de productos tecnológicos INFONAFER.

1.4.2 Objetivo específicos

- a) Determinar la influencia de la accesibilidad en la gestión administrativa, en la empresa importadora de productos tecnológicos INFONAFER.
- b) Determinar la influencia de la calidad en la gestión administrativa, en la empresa importadora de productos tecnológicos INFONAFER.
- c) Determinar la influencia de la oportunidad en la gestión administrativa, en la empresa importadora de productos tecnológicos INFONAFER.

En el Anexo 1 se presenta la matriz de consistencia, se consolidan la información relacionada a los problemas, hipótesis y objetivos planteados en el estudio.

1.5 Variables, Dimensiones e Indicadores

1.5.1 Variables Independiente

La variable independiente (VI) en estudio es: Digitalización de documentos.

1.5.2 Variables Dependiente

La variable dependiente (VD) en estudio es: Gestión Administrativa.

1.5.3 Dimensiones

a) Dimensiones de la variable independiente

1. Accesibilidad (D1).
2. Calidad (D2).
3. Oportunidad (D3).

b) Dimensiones de la variable dependiente

1. Planificación (D1).
2. Organización (D2).
3. Dirección (D3).
4. Control (D4).

1.5.4 Indicadores de la Variable dependiente

a) Indicadores de la dimensión planificación:

- Nivel de Programación.
- Nivel de Abastecimiento.
- Nivel de Distribución.

b) Indicadores de la dimensión organización:

- Mano de Obra.
- Infraestructura.
- Materiales.

c) Indicadores de la dimensión dirección:

- Equipos de Trabajo.
- Nivel de Liderazgo.
- Nivel de Resultados.

d) Indicadores de la dimensión control:

- Sistema de Información.
- Indicadores de Gestión.
- Trabajo en Proceso.

A modo de resumen a continuación, se presenta la Tabla 2 con las dimensiones de la VI, así como los ítems correspondientes del cuestionario, la escala de medición, los niveles y rangos respectivos.

Tabla 2:
Dimensiones, indicadores, ítems, escala de medición, niveles y rangos de la VI.

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala de Medición	Niveles y rangos
Accesibilidad	- Disponibilidad	1 a 4	1 = Nunca	Malo: 0 - 20
	- Comprensibilidad		2 = Casi nunca	
	- Soporte técnico		3 = A veces	
Calidad	- Confiabilidad	5 al 8	4 = Casi siempre	Regular: 21 a 40
	- Verificabilidad		5 = Siempre	
	- Especificidad			
Oportunidad	- Satisfacción de cliente	9 al 12		Bueno: 41 a 60
	- Toma de decisiones			
	- Compartibilidad			

Fuente: Elaboración propia.

Seguidamente, se presenta la Tabla 3 con las dimensiones de la VD, así como los ítems correspondientes del cuestionario, la escala de medición, los niveles y rangos respectivos.

Tabla 3:
Dimensiones, indicadores, ítems, escala de medición, niveles y rangos de la VD.

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala de Medición Valores	Niveles y rangos	
Planificación	- Nivel de Programación	1 a 9	1 = Nunca	Inadecuado: 0 - 28	
	- Nivel de Abastecimiento		2 = Casi nunca		
	- Nivel de Distribución		3 = A veces		
Organización	- Factor Mano de Obra	10 al 18	4 = Casi siempre		Regular: 29 a 45
	- Factor Infraestructura		5 = Siempre		
	- Factor Materiales				
Dirección	- Enfoque en Equipos	19 al 27		Adecuado: 46 a 80	
	- Enfoque en Liderazgo				
	- Enfoque Resultados				
Control	- Sistema de Información	28 al 36			
	- Indicadores de Gestión				
	- Trabajo en Proceso				

Fuente: Elaboración propia.

En el Anexo 1, se presenta la matriz de Operacionalización de ambas variables de estudio, donde el constructo se elaboró de la siguiente forma.

- Las dimensiones fueron validadas por la gerencia general de la empresa en investigación, dado que es la persona más interesada en conocer si la inversión realizada en la digitalización está obteniendo buenos resultados desde la percepción de los usuarios.
- De igual forma, la gerencia general validó los indicadores a evaluar por dimensión.
- La cantidad de ítems fueron seleccionados en razón a la necesidad de lo que se requería conocer de la percepción de los usuarios de la Digitalización de documentos.
- La escala de medición fue determinada por el investigador, de acuerdo al análisis de las mejores alternativas de respuestas en relación a cada ítem del cuestionario, buscando la estandarización para evitar confusión en los encuestados al momento de llenar el cuestionario.

- Los niveles y rangos fueron determinados en 33% aproximadamente, en función a la totalidad de ítems multiplicado por la máxima numeración de respuesta: Por ejemplo, para calcular el límite de rango máximo para la respuesta de nivel BUENO para la VI: Se procedió: (12 preguntas) x (5 de calificación máxima de respuesta) = 60, y como calificación mínima 0 sólo para efectos de practicidad al momento de ingresar los rangos en el programa SPSS; de ahí para encontrar el rango máximo al nivel MALO se procedió multiplicando: 60 (rango máximo) x (0.33 o 33%) = 19.8 = 20 Redondeado, para el cálculo del rango máximo en el nivel REGULAR se procedió multiplicando: 60 (rango máximo) x (0.66 o 66%) = 39.6 = 40. De similar forma se calculó los rangos para la VD con la proporción: 35% para INADECUADO como rango máximo y 56% para el rango máximo para el nivel REGULAR.

1.6 Justificación del Estudio.

Se justifica en la importancia que tiene para la empresa en estudio, determinar los aspectos que son atendidos y beneficiados, no solo en lo económico, sino también en lo social, ambiental y tecnológico.

1.6.1 Justificación Económica.

Se justifica económicamente por las importantes reducciones obtenidas: (a) de tiempo, al disminuir la búsqueda, el manipuleo, disponiendo de la información en plazos más cortos; (b) de espacio, al eliminar la estantería y salas con documentos físicos; (c) de materiales, al requerir menos papel y útiles de impresión. de diversos tipos.

1.6.2 Justificación Social.

Se justifica socialmente por los importantes aportes hacia los colaboradores, proveedores y clientes: (a) a través de la capacitación y entrenamiento, fortaleciendo sus habilidades y empleabilidad; (b) ofreciendo mejores condiciones en los puestos de trabajo, creando un ambiente favorable; (c) estableciendo procedimientos de buenas prácticas con los clientes y proveedores, respecto al manejo de información; (d) mejora en la seguridad personal.

1.6.3 Justificación Ambiental.

Se justifica ambientalmente en los siguientes aspectos: (a) reducción de material de papelería, en sus diferentes formatos; (b) reducción de tintas y colorantes para las impresiones; (c) reducción de energía eléctrica al reducir drásticamente las impresiones en papel.

1.6.4 Justificación Tecnológica.

Se justifica tecnológicamente en los siguientes aspectos: (a) facilita la inserción en nuevos segmentos de negocio, así como el acceso a proveedores internacionales; (b) permite un acceso a la información más rápido y eficiente, a menor costo; (c) eleva el nivel de competencias de sus colaboradores.

1.7 Antecedentes Nacionales e Internacionales.

1.7.1 Antecedentes Internacionales.

Morillo (2015) realiza la investigación Implementación de un Sistema de Digitalización y Gestión Documental (DMS) para la Empresa Textil VICUNHA S.A. (tesis con la finalidad de obtener el título profesional de Ingeniero Informático, por la Universidad Central del Ecuador). El presente estudio fue una investigación

descriptiva aplicativa, derivado del problema de falta de un sistema de administración de documentos, que genera dificultades en el almacenamiento, ubicación, pérdida, deterioros de documentos. La propuesta planteada es la implementación de un sistema que permita la migración de los documentos físicos a digital, facilite la trazabilidad, la indexación y su almacenamiento. Los resultados obtenidos de este trabajo fueron: (a) se logró implementar el sistema de digitalización planteado; (b) los procedimientos permitieron optimizar el proceso de digitalización. Las conclusiones de este trabajo fueron: (a) se recupera la inversión que demandó la implementación del sistema de digitalización. El principal aporte a mi investigación se da porque el sistema de digitalización se enfoca en la gestión administrativa, que tiene por finalidad la rentabilidad de la organización.

Escandón (2016) realiza la investigación Estudio de Factibilidad para la Creación de una Empresa de Digitalización y Administración de Documentos para Empresas del Sector Público y Privado en la Ciudad de Quito (tesis con la finalidad de obtener el título profesional de Ingeniero Comercial, por la Universidad Internacional del Ecuador). El presente trabajo fue un estudio de pre factibilidad, basado en la dificultad de administrar los documentos físicos, en un escenario de alta demanda de información para todo tipo de empresas, esta se manifiesta en la pérdida de documentos, alto costo de almacenamiento de documentos físicos, elevado tiempo de procesamiento de información. Este estudio plantea implementar la creación de una empresa de digitalización y administración de documentos para empresas del sector público y privado en la Ciudad de Quito. Los resultados más saltantes fueron: (a) la reducción proyectada del tiempo de búsqueda, de 45 minutos a 20 segundos; (b) se proyecta eliminar los espacios físicos de almacenamiento, para asignarlo a centro de negocio. Las conclusiones más relevantes fueron: (a) la demanda

proyectada de servicio es alta, lo que sostendría la factibilidad de la empresa. El aporte de este estudio se basa en la necesidad de contratar servicios de digitalización para la administración de documentos.

Cedeño & Secairo (2016) en su investigación Gestor Documental en la Unidad de Documentación y Archivo de la ESPAM MFL (tesis con la finalidad de obtener el título profesional de Ingeniero en Informática, por la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí – Manuel Félix López). El presente trabajo es una propuesta aplicativa de desarrollo de un software aplicativo, generado a raíz del problema de ausencia de gestión administrativa de los documentos de una entidad pública, afectando toda la cadena documentaria, desde el archivamiento hasta el almacenamiento, creando pérdida de tiempo, desorden y sobrecostos. Este trabajo propone implementar un gestor documental con base en tecnología de información, digitalización de documentos, uso de software especializado, para poder atender la alta demanda de los usuarios. Entre los principales resultados se destaca: (a) se logró un análisis detallado de los procesos internos y actividades documentarias, dentro de la organización; (b) se implementó un sistema de gestión de documentos, que permite administrar los documentos de forma automatizada; (c) se reduce los tiempos y costos. Las principales conclusiones de este trabajo son: (a) el diagnóstico inicial permitió conocer a la empresa, facilitando la implementación del nuevo sistema de gestión de documentos; (b) el uso de las herramientas del SOFTWARE instalado, dio flexibilidad al manejo de información; (c) el funcionamiento del sistema resultó acorde a las necesidades de la organización. El aporte principal a mi investigación es que la implementación de este software cumple los requisitos de autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad; fundamentales en la gestión administrativa de documentos.

1.7.2 Antecedentes Nacionales.

Chirinos (2017) en su investigación Mejora de Procesos en la Línea de Digitalización de Documentos con valor Legal, en la Empresa GSD (tesis con la finalidad de obtener el título profesional de Ingeniero Industrial, por la Universidad Privada del Norte). Este estudio fue de nivel descriptivo, explicativo y aplicada, motivado a raíz del problema siguiente: El alto incumplimiento de las fechas de entrega de los compromisos establecidas en el plan de producción, las penalidades, la pérdida de reputación e imagen, causado por el proceso de digitalización de documentos. Este trabajo propone implementar mejoras en el proceso de digitalización de documentos, partiendo de una encuesta general a los colaboradores para determinar los pasos a seguir: (a) mejora de procesos a partir de eliminar desperdicios de tiempo; (b) la capacitación al personal en la ejecución de las tareas; (c) identificación de la tecnología adecuada. Los resultados obtenidos son: (a) mejoras sustanciales en la planificación de los pedidos y cumplimiento de compromisos; (b) mejoras en la organización del proceso integral de digitalización de documentos; (c) mejoras en la dirección, tanto a nivel ejecutivo como de mandos medios; (d) mejoras en el control del proceso. Entre sus conclusiones más importantes se tienen: (a) que las mejoras propuestas fueron satisfactorias; (b) la calidad del proceso como de la información obtenida, mejora sustancialmente; (c) establece condiciones para implementar nuevas mejoras, a través de soluciones tecnológicas. Los aportes de este estudio a mi investigación son: (a) satisface las dimensiones que conforman la gestión administrativa: la planificación, organización, dirección y control; (b) las empresas tienen la opción de invertir en implementar el proceso integral de digitalización de documentos o contratar los servicios de terceros.

Higa (2017) realizó la investigación Implementación de un Sistema de Gestión Documental en el área de SSMA de una Empresa del Sector Construcción (tesis con la finalidad de obtener el título profesional de Ingeniero Industrial, por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Esta investigación fue un estudio descriptivo y aplicada, formulado por un problema en la falta de un sistema de gestión documental eficiente en el área de seguridad, salud y medio ambiente (SSMA), detectándose que se origina en el deficiente manejo de documentación, pocas empresas proveedoras y bajo nivel tecnológico. Este trabajo propone la implementación del sistema de gestión documental en el área de SSMA de una empresa del sector construcción. Entre los resultados obtenidos se tiene: (a) aumento de la rentabilidad, con base en menores costos por gestión documental y disminución en la pérdida de tiempo; (b) menor generación de residuos, impulsado por una mayor trazabilidad de la información, menores consumos y desperdicios. Las principales conclusiones de este trabajo se fundamentan en: (a) la implementación del sistema de gestión, obtuvo los beneficios planteados; (b) una mejora sustancial respecto a la información, relacionado con la autenticidad, fiabilidad y disponibilidad, (c) el incremento de los índices estadísticos de la gestión documentaria. Los principales aportes a mi investigación son: (a) se refuerzan las dimensiones accesibilidad, calidad y oportunidad, equivalente al estudio propuesto; (b) impulsa también beneficios sobre la gestión administrativa.

Núñez (2019) realizó la investigación Adquisición e Implementación de un Sistema de Digitalización de Documentos y Gestión Documental (tesis con la finalidad de obtener el título profesional de Ingeniero de Sistemas e Informática, por la Universidad Tecnológica del Perú). Este estudio fue una investigación de nivel descriptivo aplicativo, el problema presentado fueron las deficiencias en la

administración y gestión de documentos físicos, con base en las siguientes causas: (a) exceso de tiempo en la manipulación y búsqueda de documentos, (b) las pésimas condiciones de almacenamiento de los archivos y legajos, (c) ausencia de organización de documentos. Las consecuencias de éstas son: (a) incremento considerable de los costos de mano de obra, (b) incumplimiento en la atención de compromisos, (c) aumento de enfermedades laborales y problemas de salud de los colaboradores, (d) pérdida de documentos. Este trabajo propone la implementación de un sistema de digitalización de documentos y gestión documental, ofreciendo servicios para digitalizar documentos, para administrarlos y gestionarlos con mayor eficiencia. Los resultados de ese trabajo indican mejoras importantes en la disminución de tiempo y costos, al alcanzar búsquedas inmediatas, lo que antes pudiera tomar horas, así como los costos asociados a la gestión de los mismos. Un aspecto esencial son las pruebas piloto que se impulsaron previo a la implementación completa, permitiendo asegurar el proyecto. Las conclusiones principales de este trabajo son: (a) la inversión de la implementación del sistema de digitalización, ha sido recuperada por los ahorros obtenidos; (b) se incrementa considerablemente la trazabilidad de los documentos; (c) se alcanza la simultaneidad de las consultas, permitiendo una mejor atención. El estudio presentado satisface la accesibilidad, la calidad y la oportunidad, respecto a la información y documentos administrados.

1.8 Marco Teórico.

1.8.1 Variable Independiente

Sistema de Gestión Documental

Según (EKCIT, ¿Qué es un sistema de gestión documental?, s.f) “Un sistema de gestión documental, o document management system (DMS), por sus siglas en inglés,

está diseñado para almacenar, administrar y controlar el flujo de documentos dentro de una organización. Se trata de una forma de organizar los documentos e imágenes digitales en una localización centralizada a la que los empleados puedan acceder de forma fácil y sencilla”.

Digitalización de documentos

Según (EKCIT, s.f) “Comenzar a trabajar con un sistema de gestión documental significa llevar a cabo la digitalización de documentos en papel. Con la colaboración de un escáner, los documentos físicos se convertirán en versiones digitales que se almacenarán en una localización central. Este procedimiento puede ser tedioso y bastante costoso, sin embargo, una digitalización organizada y planificada es primordial para el correcto aprovechamiento del sistema”.

Documento electrónico

Toda representación expresada en lenguaje binario y cualquier otra expresión gráfica, sonora o en imagen, que recojan hechos de la realidad social en cualquier tipo de soporte magnético (CD-ROM, tarjeta inteligente, etc.). (Pino, 2015).

1.8.1.1 Dimensiones de la VI

D1: Accesibilidad. - Se define como la facilidad para obtener la información o contenidos de los documentos digitalizados (TIC Portal, 2016).

D2: Calidad. - Se define como la veracidad y confiabilidad de la información, garantizando su utilización y los resultados que se obtengan (Exact, 2019).

D3: Oportunidad. - Se define como la disponibilidad de la información, en el momento que se requiera (Arana, 2019).

1.8.1.2 Indicadores de la VI

Indicadores para la D1:

Disponibilidad: Evalúa el tiempo que requieren los usuarios para acceder a la información y procesarla, influye el nivel tecnológico (Rodríguez, 2016).

Comprensibilidad: Evalúa si los usuarios tienen facilidad o dificultad para interpretar correctamente la información y contenidos, influye su nivel de calificación (TIC Portal, 2016)

SopORTE Técnico: Evalúa la prontitud de la asistencia técnica ante una solicitud de los usuarios, para reparar la falta de acceso, caídas del sistema o imposibilidad de conexión (Exact, 2019).

Indicadores para la D2:

Confiabilidad: Evalúa si los documentos consultados tienen la información precisa, respecto al número de documentos consultados (Rodríguez, 2016).

Verificabilidad: Evalúa el nivel de trazabilidad de los documentos, que permiten verificar y corroborar la información (Microformas, 2016).

Especificidad: Evalúa el nivel de información técnica y específica que se utiliza, respecto a los documentos generados (Rodríguez, 2016).

Indicadores para la D3:

Satisfacción de Clientes: Evalúa la existencia de reclamos y observaciones de los clientes, respecto a los documentos generados en el proceso de digitalización (Arana, 2019).

Toma de Decisiones: Evalúa la existencia de problemas ocasionados al cliente interno, por las imprecisiones de la información contenida, que originan pérdida de clientes, dinero o tiempo (Microformas, 2016).

Compatibilidad: Evalúa la facilidad de compartir los documentos con otras áreas, que cumpla con algunos requisitos de entendimiento y lenguaje común (Rodríguez, 2016).

1.8.2 Variable Dependiente

Administración

Jáuregui, (2016). Menciona que: “La Administración se basa fundamentalmente en la importancia de la organización de la estructura en las organizaciones, el administrar es prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar”.

Gestión administrativa

Reynoso. (2017). El Diccionario de la Real Academia Española, menciona que: “La administración es la acción de administrar, acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar”. Es “la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles”. “Es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos”. Reynoso (2017).

1.8.2.1 Dimensiones de la VD

D1: Planificación. - Etapa que se inicia con el pronóstico de la demanda, para preparar presupuestos de importaciones, requerimientos de almacenamiento, distribución y transporte (Marcó, Loguzzo, & Fedi, 2016).

D2: Organización. - Etapa que se encarga de estructurar los recursos y medios de producción, infraestructura, fuerza laboral y productos tecnológicos (D'Alessio, 2015).

D3: Dirección. - Etapa que se encarga de optimizar la administración de los recursos, enfocado en el rendimiento de los colaboradores y soporte tecnológico (Martínez, 2020).

D4: Control. - Etapa en que se establecen indicadores de gestión, tablero de mando de control integral, alertas tempranas para mejorar el seguimiento de los pedidos (Marcó, Loguzzo, & Fedi, 2016).

1.8.2.2 Indicadores de la VD

Indicadores para la D1:

Nivel de Programación: Evalúa el nivel de cumplimiento de la programación de la empresa, los avances, los retrasos y el mejor aprovechamiento del tiempo (Marcó, Loguzzo, & Fedi, 2016).

Nivel de Abastecimiento: Evalúa el nivel de cumplimiento de las importaciones realizadas, respecto a la cantidad, especificaciones y fecha de entrega (D'Alessio, 2015).

Nivel de Distribución: Evalúa el nivel de cumplimiento de despacho a los clientes, respecto a la fecha ofrecida (Martínez, 2020).

Indicadores para la D2:

Mano de Obra: Evalúa la capacidad de organización de las personas ante la ventaja de la digitalización documental (Quiroga, 2020).

Infraestructura: Evalúa la congruencia de la tecnología de equipos que se utilizan con la implementación de la digitalización (D'Alessio, 2015).

Materiales: Evalúa la capacidad de certeza de manejo de stock real versus información obtenida mediante la Digitalización de documentos (Martínez, 2020).

Indicadores para la D3:

Equipos de Trabajo: Mide el nivel de compromiso de los colaboradores, respecto a la conformación de equipos de trabajo y la obtención de resultados (Quiroga, 2020).

Nivel de Liderazgo: Mide el nivel de liderazgo de los puestos ejecutivos, respecto a la solución de los problemas y resultados obtenidos (D'Alessio, 2015).

Nivel de Resultados: Mide la obtención de resultados por períodos (D'Alessio, 2015).

Indicadores para la D4:

Sistema de Información: Mide el nivel de correcciones que se realizan en los documentos digitalizados, el sistema que le da soporte, respecto a los generados (D'Alessio, 2015).

Indicadores de Gestión: Mide los diferentes resultados obtenidos por las áreas de la empresa (Quiroga, 2020).

Trabajo en Proceso: Mide la posición de los trabajos dentro del calendario programado, los retrasos, las cancelaciones y las postergaciones incurridas (Martínez, 2020).

1.9 Definición de Términos Básicos.

Almacenamiento

Si hablamos en el nivel informático, el almacenamiento es un espacio o lugar donde se guarda una gran cantidad de información importante o no importante para la empresa u organización.

Control

Es un conjunto de procesos o medidas que toma la organización o el usuario para que todas las normas o el sistema se ejecute de acuerdo con lo planificado y también que en su ejecución los registros sean correctos y veraces para el usuario final.

Digitalización de Archivos

Esta es una herramienta que se utiliza para que los archivos físicos de la entidad u organización sean archivos digitales que se puedan ver desde un ordenador. Para esto se

utilizan distintos métodos, pero el más común es el escaneo de documentos que es guardado en un archivo PDF o en una imagen para que después sea cargado al servidor o en un repositorio que tengan administrado los archivos.

Digitalización de documentos

“La digitalización de documentos es un proceso tecnológico, que permite a una empresa administrar en una plataforma digital, todos los archivos, contratos y expedientes físicos, transformando los contenidos a formato digital”. (Unayta, 2019).

Documentos

Es un archivo físico creado en diferentes formatos que puede ser público o privado y el cual tendrá un fin en particular.

Flujo de Información

Cuando la información circula entre los usuarios, la empresa o terceros, es ahí cuando ocurre flujo de información. Esta información puede ser importante o no importante, pero mientras que se mantenga circulando ya ocurre un flujo.

Gestión administrativa

“La gestión administrativa es un conjunto de tareas y actividades que se ejecutan dentro de una organización, con la finalidad de alcanzar su objetivo principal, la misión y visión determinadas para la empresa” (Quiroga, 2020).

Gestión Documental

Puede ser definido como las distintas normas, políticas, o formas que en una organización o área desea gestionar los documentos ya sean físicos o digitales, para que la documentación sea veraz y no haya pérdida de información. Aumentando las posibilidades de recuperar información o saber también cómo fue que se creó un proceso.

Procesos

Es un conjunto de pasos o actividades en coordinación mutua para lograr un fin, ya sea a largo plazo o a corto plazo.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La presente investigación es descriptiva, debido a que se busca describir resultados obtenidos a través de la aplicación de cuestionario, sin manipulación de las variables en estudio. Mediante este tipo de investigación se espera obtener información que permita obtener respuesta a la pregunta de investigación (Baena, 2017).

Diseño de la investigación

De acuerdo al diseño, es cuantitativa, porque se busca obtener resultados que permitan responder y evaluar resultados en función a las variables en estudio (Maxwell, 2019).

2.2 Población y muestra

Población

La población, la cual cumple con todas las características en común propias de los demás integrantes de la población (Gallardo, 2017). Debido a que nuestra población es finita conformado por 46 personas, se ajustó a un criterio de selección, por lo que conocemos a cabalidad el total de la población y se aplicó un criterio cualitativo intencionado, de acuerdo a los siguientes criterios de inclusión:

- Que se encuentren en planilla
- Que no se encuentren en licencia
- Que den su consentimiento para ser considerados dentro de la muestra analizada.

Por lo que la población objetivo con la que se trabajo fue de N=32 personas que laboran en la empresa importadora de productos tecnológicos INFONAFER

Muestra

La muestra tomada en el presente estudio, es una muestra censal, es decir se trabajo con el 100% de la población objetivo.

2.3 Técnicas para la recolección de datos

Técnicas

Para efectos de medir a las variables en estudio, se utilizó la técnica denominada encuesta (Maxwell, 2019), por un total de 28 preguntas. La validación de resultados de esta encuesta, así como la contrastación de las hipótesis se realiza mediante el programa SPSS V25.

Instrumentos

El instrumento utilizado fue el cuestionario (Baena, 2017), el cual se trabajó con 4 preguntas por dimensión, entonces dado que la VI tiene 3 dimensiones, del total de preguntas 12 responderán a la VI y como la VD tiene 4 dimensiones, 16 preguntas responderán a la VD. (Ver Anexo 2)

2.4 Validez y confiabilidad de instrumentos

Validez del instrumento

La validez tiene por finalidad de medir el grado de aplicación del instrumento por cada variable (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Para esta investigación, el instrumento es validado por juicio de expertos (ver tabla 4)

Tabla 4: Juicio de expertos

Nro.	Experto	Opción de aplicabilidad	Promedio de valoración
1	Mg. Robles Bokun Jorge Luis	Si aplica	Bueno
2	Mg. Flores Eulogio Ramiro Amador	Procede	Bueno
3	Mg. Corilla Baquerizo Eduardo Cancio	Viable	Excelente
Total		Si aplica	Bueno

Los expertos concluyen que si se puede aplicar el instrumento, calificándolo como bueno

Criterio de confiabilidad de instrumento

La confiabilidad de la Encuesta, será medida usando el coeficiente Alpha de Cronbach

$$\alpha = \frac{k}{(k-1)} \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_x^2} \right)$$

Donde

k = es el número de ítems

$(\sigma_i)^2$ = varianza de cada ítem

$(\sigma_x)^2$ = varianza del cuestionario total

Según lo mencionado por (Ñaupas, Mejia, Novoa, & Villagomez, 2014, pág 217) se dice que un instrumento es fiable cuando las mediciones no varían significativamente ni en tiempo ni en aplicación a diferentes personas. La confiabilidad es la prueba que genera confianza cuando, al aplicarse en condiciones iguales o similares los resultados son siempre los mismos.

Se sugieren los siguientes criterios para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa > 0.9 es excelente

- Coeficiente alfa > 0.8 es bueno
- Coeficiente alfa > 0.7 es aceptable
- Coeficiente alfa > 0.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa > 0.5 es pobre
- Coeficiente alfa < 0.5 es inaceptable

En la Tabla 6 se presenta el Alfa de Cronbach de la presente investigación, donde se puede apreciar que este es igual a 0.964, de acuerdo a los niveles definidos previamente se puede decir que el nivel de confiabilidad del instrumento es excelente, por lo tanto, es aplicable.

Tabla 5: Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	32	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	32	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6: Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,964	28

Fuente: Elaboración propia.

2.5 Procesamiento y análisis de datos

Todo el procesamiento de los datos se ha realizado usando el software SPSS v.25, previamente se ingreso los datos de la encuesta en el software de oficina MS Excel, para su posterior exportación al SPSS.

2.6 Aspectos éticos

Para la realización de esta investigación, se consideró los siguientes aspectos éticos:

- Respeto de autor con la citación fuentes de acuerdo a lo recopilado, priorizando las fuentes en castellano; respecto a los antecedentes nacionales e internacionales se considera sólo las de grado académico de Bachiller o de titulación, con antigüedad máxima de 5 años. Respecto a las bases teóricas, se consideran fuentes en castellano con antigüedad máxima de 5 años, con una excepción del año 2014 por ser caso metodológico básico.
- La redacción se realiza bajo las Normas APA: Para fuentes, estilo, tablas, figuras y referencias bibliográficas.
- Respetando la autoría de las fuentes bibliográficas, se opta por redacción al 100% en parafraseo, aportando así con interpretación de la información recopilada bajo ideas propias del investigador para futuros investigadores.

III. RESULTADOS

3.1 Resultados descriptivos

Tabla 7:
Digitalización de documentos

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	10	21,9	21,9
	Eficiente	36	78,1	100,0
	Total	46	100,0	

Fuente: elaboración propia (data1.sav)

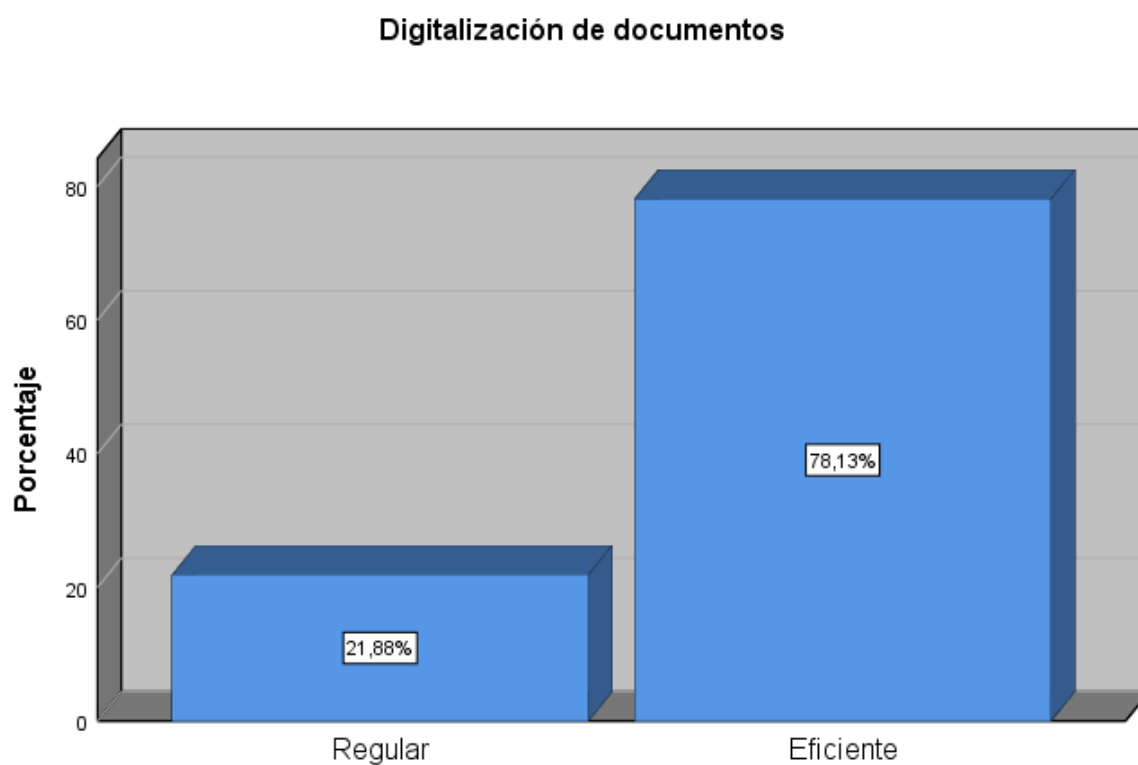


Figura 9:
Digitalización de documentos

En relación a la digitalización de los documentos, los encuestados manifiestan que el 78.1% de la muestra expone que el 78.1% de la muestra dicha digitalización es eficiente, en tanto que el 21.88% de tendencia se muestra de manera regular.

Tabla 8:
Dimensión 1: Accesibilidad

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	6	12,5	12,5
	Eficiente	40	87,5	100,0
	Total	46	100,0	

Fuente: elaboración propia (data1.sav)

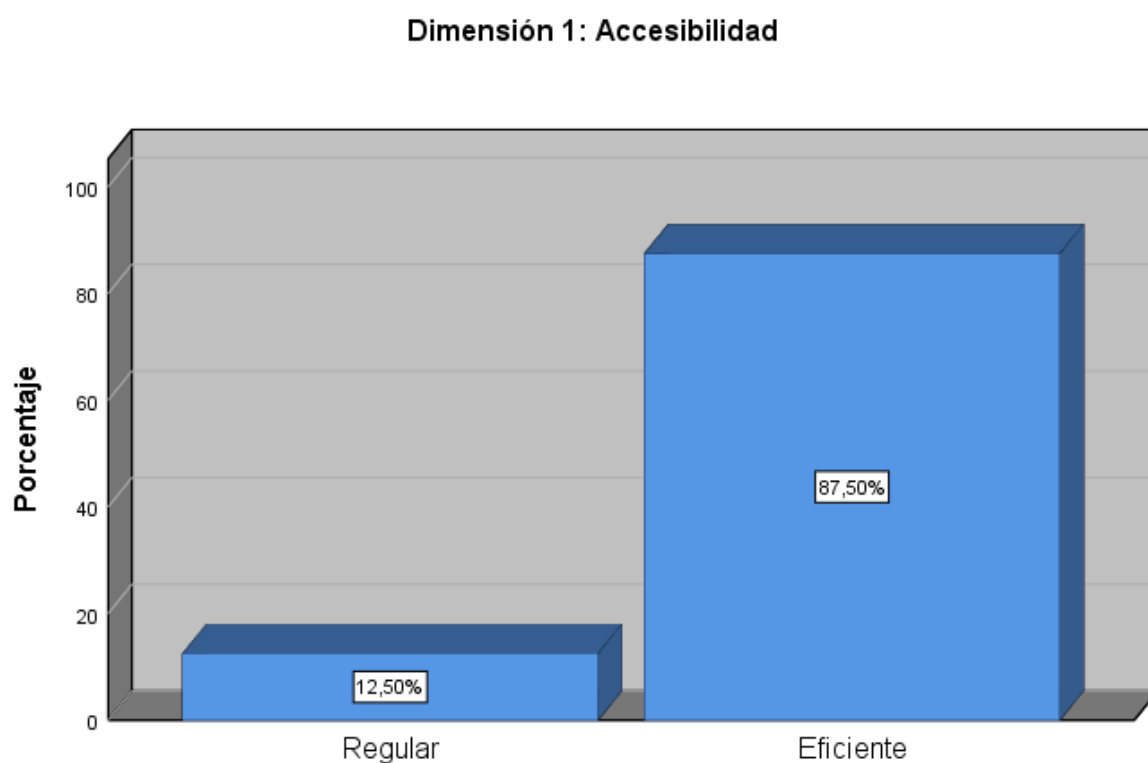


Figura 10:
Dimensión 1: Accesibilidad

En lo relacionado a la dimensión de la accesibilidad, se puede observar que el 87.50% de la muestra de encuestados, consideran que esta accesibilidad es eficiente, en tanto que existe un 12.50% de tendencia que manifiesta que esta accesibilidad es regular.

Tabla 9:
Dimensión 2: Calidad

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	10	21,9	21,9
	Eficiente	36	78,1	100,0
	Total	46	100,0	

Fuente: elaboración propia (data1.sav)

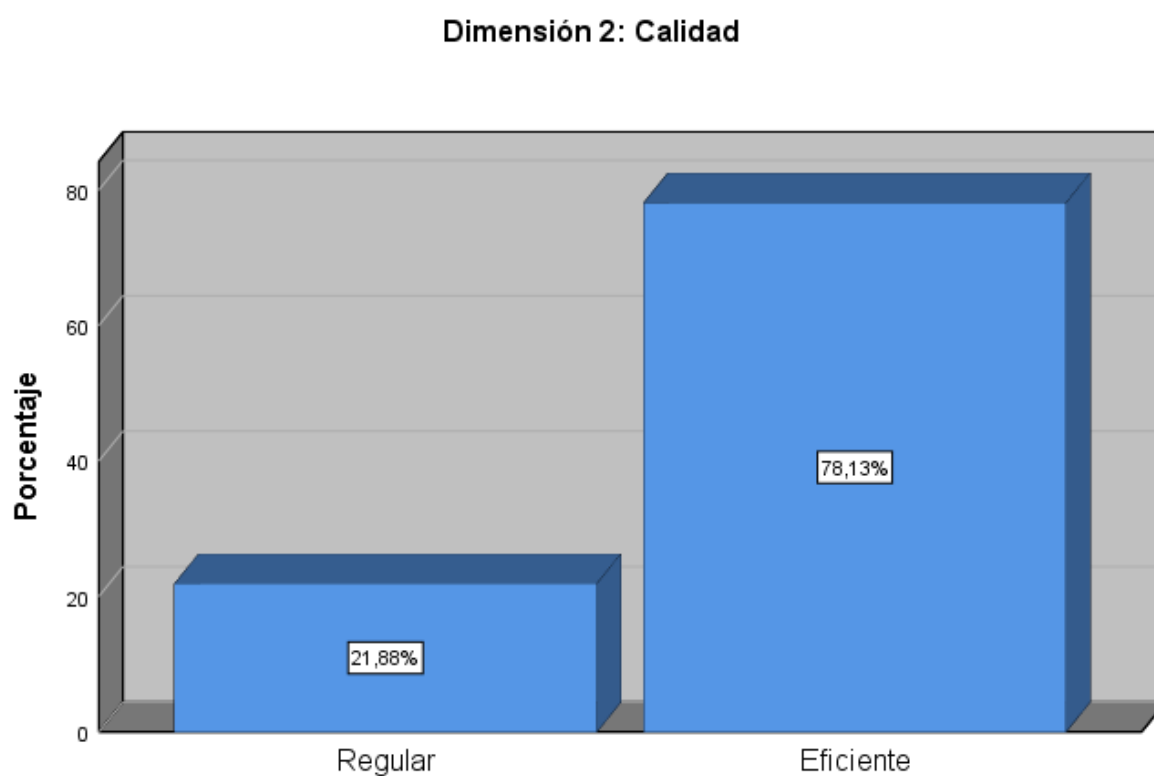


Figura 11:
Dimensión 2: Calidad

En lo que respecta a la evaluación de la calidad, según se observa al 78.13% de la muestra manifiesta que esta calidad que se presenta es eficiente, mientras que el 21.88% consideran que esta calidad es regular.

Tabla 10:
Dimensión 3: Oportunidad

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	3,1	3,1
	Regular	9	18,8	21,9
	Eficiente	32	68,8	90,6
	Muy eficiente	4	9,4	100,0
	Total	46	100,0	

Fuente: elaboración propia (data1.sav)

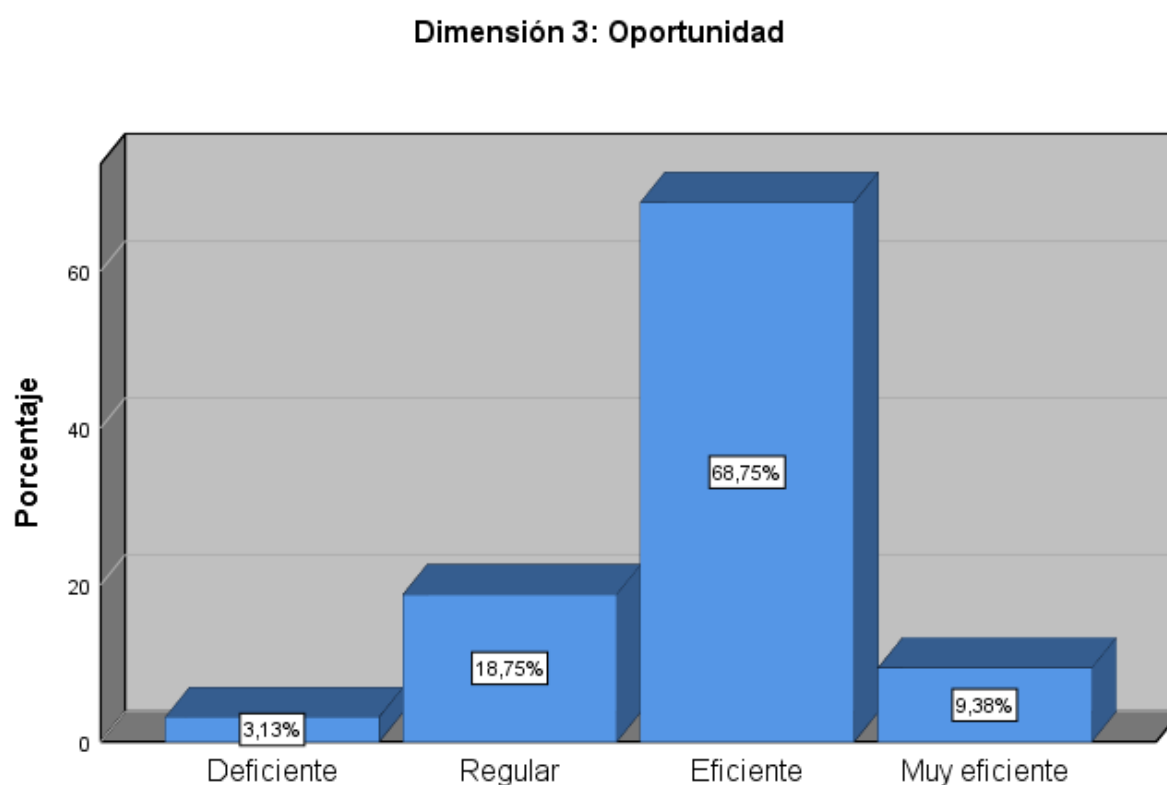


Figura 12:
Dimensión 3: Oportunidad

Sobre el análisis de la dimensión de la oportunidad, que se puede ver que el 68.75% de la muestra se le considera eficiente, el 18.75% considera que esta oportunidad es regular, existe un 9.38% de la muestra considera que es muy eficiente, en tanto que solo el 3.13% consideran que esta oportunidad es deficiente.

Tabla 11:
Gestión Administrativa

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	3,1	3,1
	Regular	7	15,6	18,8
	Eficiente	19	40,6	59,4
	Muy eficiente	19	40,6	100,0
	Total	46	100,0	

Fuente: elaboración propia (data1.sav)

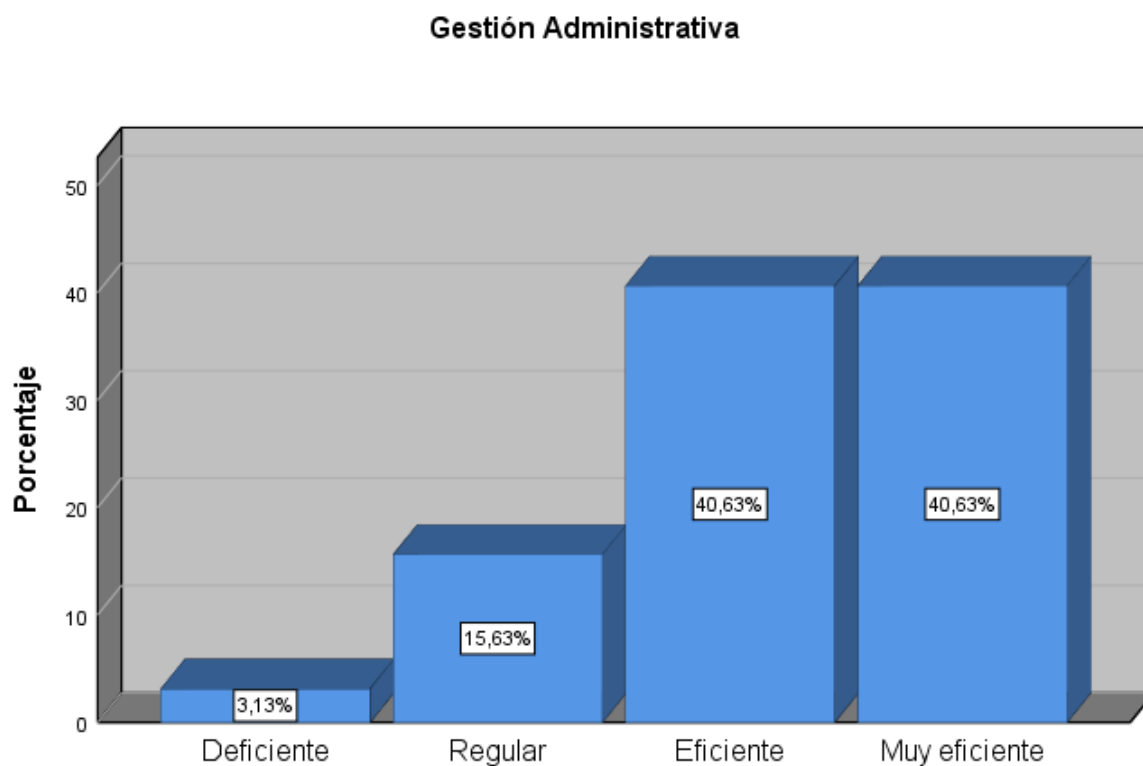


Figura 13:
Gestión Administrativa

En lo relacionado a la gestión administrativa, puedo observar que el 40.6% de la muestra consideran que esta gestión es eficiente o muy eficiente, asimismo, el 15.6% de la muestra considera que esta gestión es regular, y por ultimo solo el 3.1% de la muestra considera que esta gestión es deficiente.

Tabla 12:
Dimensión 1: Planificación

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	3,1	3,1
	Regular	7	15,6	18,8
	Eficiente	24	53,1	71,9
	Muy eficiente	13	28,1	100,0
	Total	46	100,0	

Fuente: elaboración propia (data1.sav)

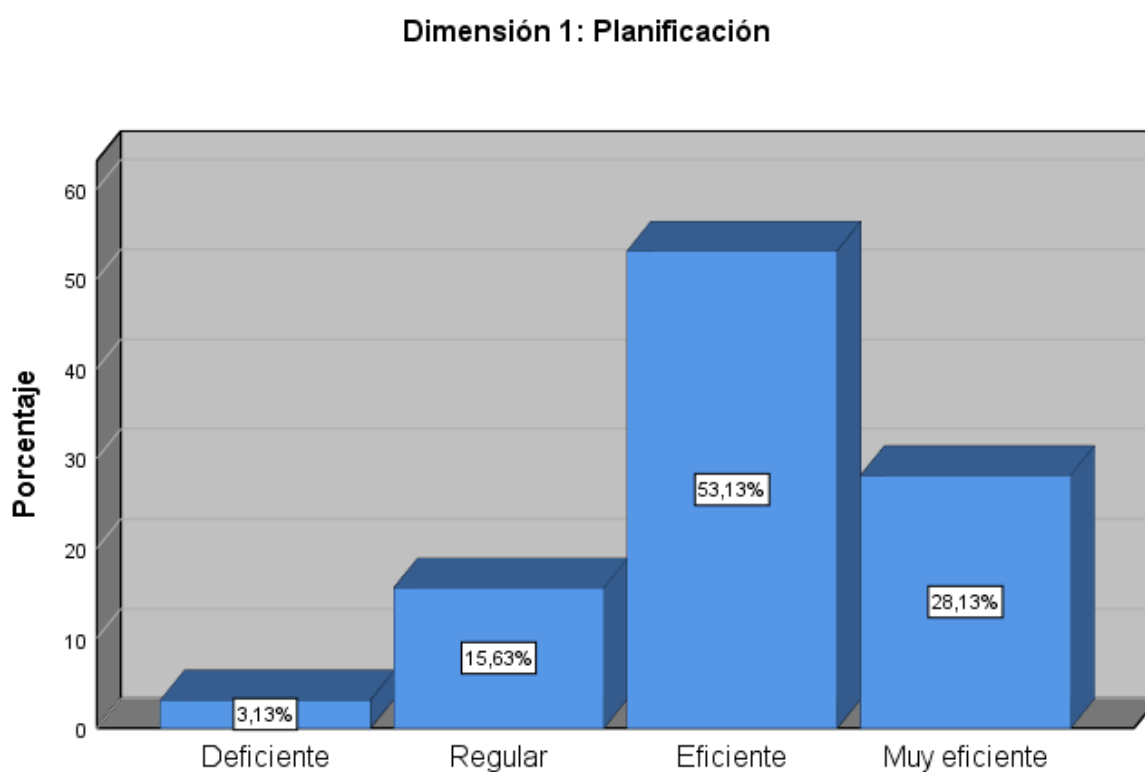


Figura 14:
Dimensión 1: Planificación

En cuanto a la evaluación de la planificación, puedo observar que el 53.1% de la muestra considera que esta planificación es eficiente, asimismo, existe un 28.1% de la muestra consideran que esta es muy eficiente, el 15.6% de la muestra consideran que esto es regular y solo el 3.1% restante manifiestan que la planificación es deficiente.

Tabla 13:
Dimensión 2: Organización

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	13	28,1	28,1
	Eficiente	33	71,9	100,0
	Total	46	100,0	

Fuente: elaboración propia (data1.sav)

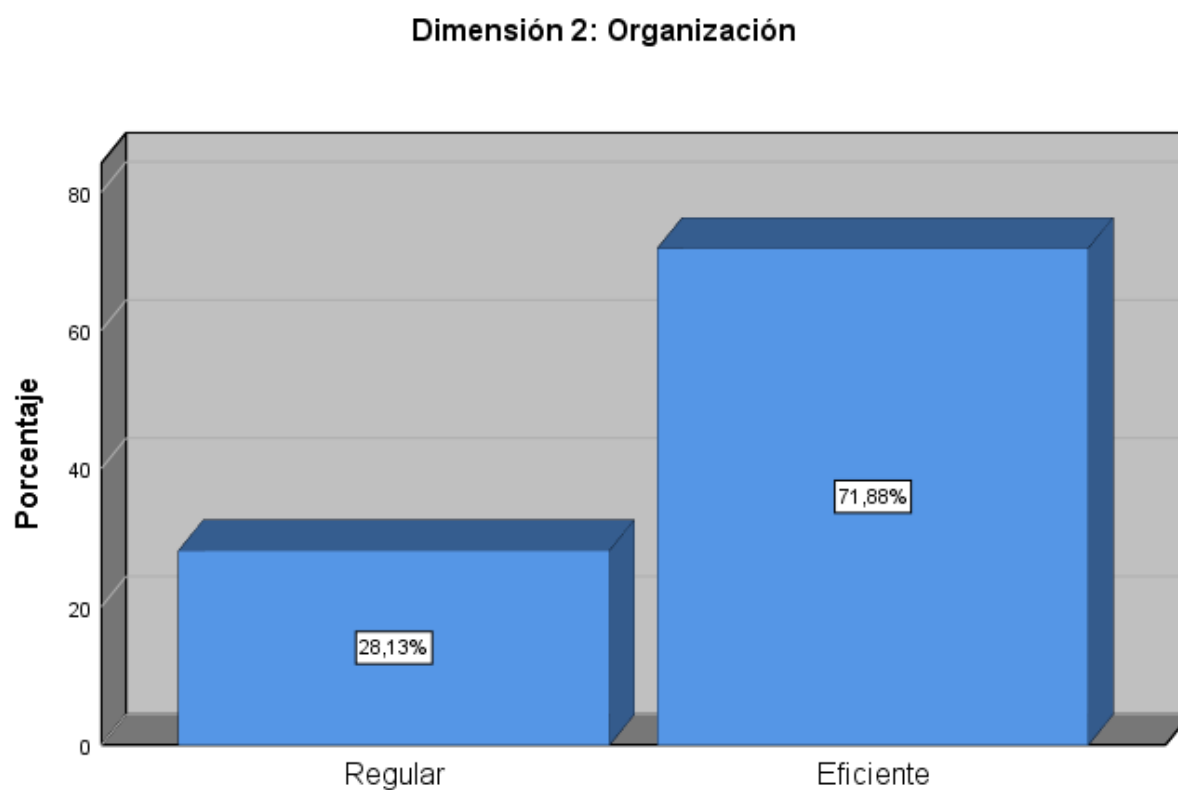


Figura 15:
Dimensión 2: Organización

Sobre lo relacionado a la organización, puedo manifestar que el 71.8% de la muestra consideran que esta organización se muestra de manera eficiente, en tanto que el 28.13% manifiesta que esta organización es regular.

Tabla 14:
Dimensión 3: Dirección

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	6	12,5	12,5
	Eficiente	22	46,9	59,4
	Muy eficiente	19	40,6	100,0
	Total	46	100,0	

Fuente: elaboración propia (data1.sav)

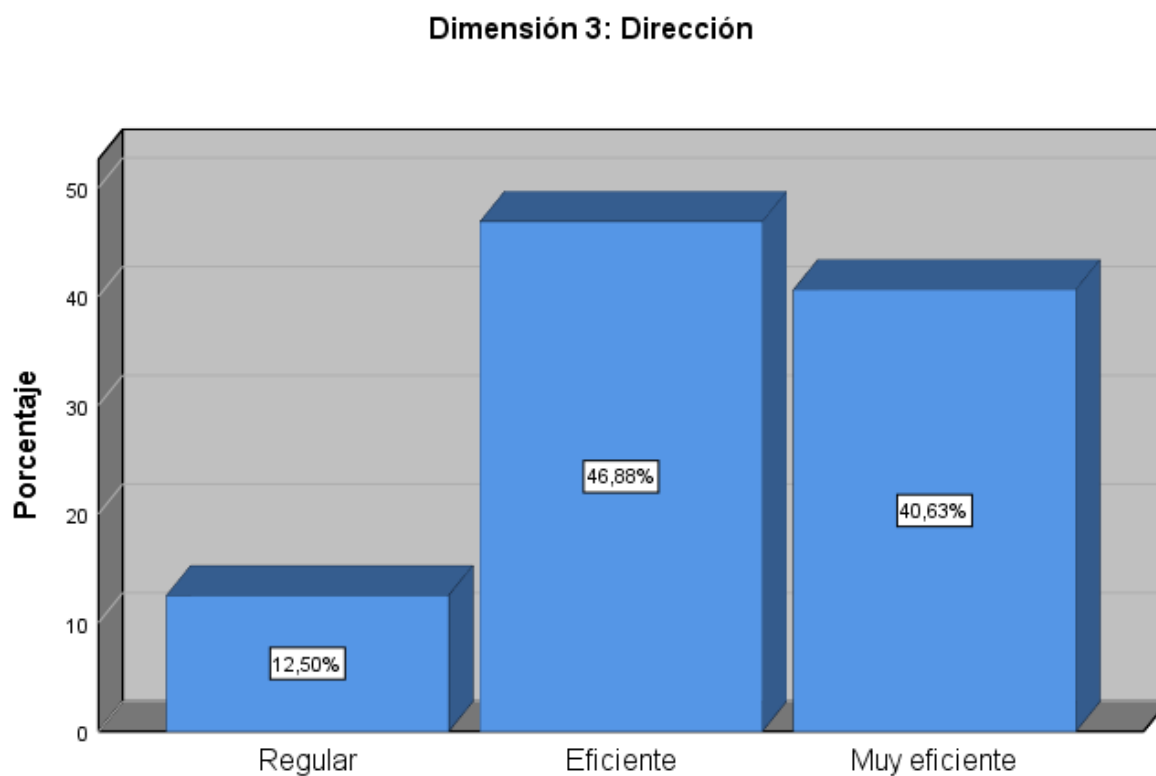


Figura 16:
Dimensión 3: Dirección

En lo relacionado a la evaluación de la dirección, los resultados muestran que el 46.88% consideran que esta dirección es eficiente, el 40.63% manifiestan que dicha dirección es muy eficiente, y solo el 12.50% manifiesta que esta dirección es regular.

Tabla 15:
Dimensión 4: Control

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy deficiente	1	3,1	3,1
	Deficiente	3	6,3	9,4
	Regular	7	15,6	25,0
	Eficiente	7	15,6	40,6
	Muy eficiente	27	59,4	100,0
	Total	46	100,0	

Fuente: elaboración propia (data1.sav)

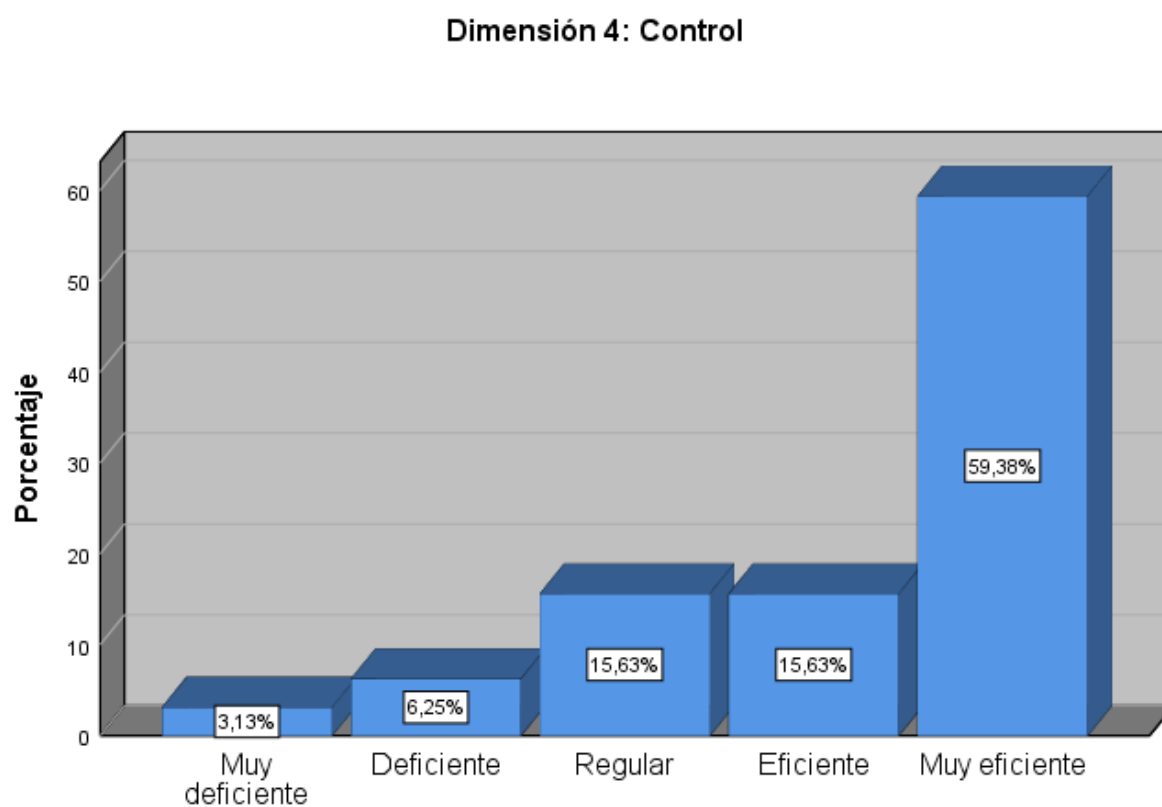


Figura 17:
Dimensión 4: Control

En cuanto a la evaluación del control se muestra que el 59.38% de la muestra se muestra muy eficiente, existe un 15.6% considera que este control es regular o eficiente, un 6.3% consideran que este control es deficiente y solo el 3.1% de la muestra considera que este control es muy deficiente.

3.2 Prueba de normalidad

Para las pruebas de normalidad, se plantea las siguientes hipótesis:

Ho: Los datos provienen de una distribución normal

Ha: Los datos no provienen de una distribución normal

Criterio de Decisión: Si Sig. < 0.05 entonces se rechaza la Ho y se acepta la Ha

Donde Sig. Es el nivel de significancia

Ho: Hipótesis nula

Ha: Hipótesis alterna

Tabla 16: Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Digitalización de Documentos	,293	32	,000	,749	32	,000
Gestión Administrativa	,391	32	,000	,672	32	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: elaboración propia

De la evaluación realizada con el SPSS a través de las pruebas de Kolmogórov-Smirnov y de Shapiro-Wilk, nos sale un resultado de Sig.=0.000 <0.05, por lo tanto, podemos afirmar que hay evidencias suficientes que indican que la muestra no proviene de una distribución normal.

Debido a que los datos no provienen de una distribución normal, para la contrastación de hipótesis aplicaremos un análisis no paramétrico, para esto utilizaremos el análisis correlacional de Spearman.

3.3 Contrastación de hipótesis

Para la interpretación de los resultados, tanto para Pearson y Spearman hay que considerar lo siguiente: Si el coeficiente de correlación arrojado va entre 0 y 0.2, entonces la correlación es mínima; si va entre 0.2 y 0.4, es una correlación baja; si va entre 0.4 y 0.6, entonces es una correlación moderada, ya entre 0.6 y 0.8 es una correlación buena; finalmente, entre 0.8 y 1, es una correlación muy buena. Esto mismo aplica en negativo.

3.3.1 Contrastación de la hipótesis general (HG)

Planteamiento

Ho: La digitalización de documentos no tiene influencia en la gestión administrativa, en la empresa importadora de productos tecnológicos INFONAFER.

Ha: La digitalización de documentos tiene influencia en la gestión administrativa, en la empresa importadora de productos tecnológicos INFONAFER.

Tabla 17: Contrastación de la hipótesis general

			Digitalización de Documentos	Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Digitalización de Documentos	Coeficiente de correlación	1,000	,497**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	32	32
	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	,497**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	32	32

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

Interpretación

Como el Sig. =0.004 <0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y aceptamos la hipótesis alterna (Ha), es decir hay evidencias suficientes para afirmar que “La digitalización de documentos tiene influencia en la gestión administrativa, en la empresa importadora de productos tecnológicos INFONAFER.”, y además esta influencia es moderada con una correlación de 0.497.

3.3.2 Contratación de la hipótesis específica 1 (HE1)

Planteamiento

Ho: La accesibilidad no tiene influencia en la gestión administrativa, en la empresa importadora de productos tecnológicos INFONAFER.

Ha: La accesibilidad tiene influencia en la gestión administrativa, en la empresa importadora de productos tecnológicos INFONAFER.

			Accesibilidad	Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Accesibilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,542**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	32	32
	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	,542**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	32	32

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

Interpretación

Como el Sig. =0.001 <0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y aceptamos la hipótesis alterna (Ha), es decir hay evidencias suficientes para afirmar que “La accesibilidad tiene influencia en la gestión administrativa, en la empresa importadora de productos tecnológicos INFONAFER.”, y además esta influencia es moderada con una correlación de 0.542.

3.3.3 Contratación de la hipótesis específica 2 (HE2)

Planteamiento

Ho: La calidad no tiene influencia en la gestión administrativa, en la empresa importadora de productos tecnológicos INFONAFER.

Ha: La calidad tiene influencia en la gestión administrativa, en la empresa importadora de productos tecnológicos INFONAFER.

			Calidad	Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,436*
		Sig. (bilateral)	.	,013
		N	32	32
	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	,436*	1,000
		Sig. (bilateral)	,013	.
		N	32	32

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

Como el Sig. =0.013 <0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y aceptamos la hipótesis alterna (Ha), es decir hay evidencias suficientes para afirmar que “La calidad tiene influencia en la gestión administrativa, en la empresa importadora de productos tecnológicos INFONAFER.”, y además esta influencia es moderada con una correlación de 0.436.

3.3.3 Contratación de la hipótesis específica 3 (HE3)

Planteamiento

Ho: La oportunidad no tiene influencia en la gestión administrativa, en la empresa importadora de productos tecnológicos INFONAFER.

Ha: La oportunidad tiene influencia en la gestión administrativa, en la empresa importadora de productos tecnológicos INFONAFER.

			Oportunidad	Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Oportunidad	Coeficiente de correlación	1,000	,602**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	,602**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

**.

La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Como el Sig. =0.000 <0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y aceptamos la hipótesis alterna (Ha), es decir hay evidencias suficientes para afirmar que la “La digitalización de documentos tiene influencia en la gestión administrativa, en la empresa importadora de productos tecnológicos INFONAFER.”, y además esta influencia es buena con una correlación de 0.602.

IV. DISCUSIÓN

Del resultado de la hipótesis general se encontró una correlación de 0.047, es decir la correlación no es muy fuerte, solo puede ser calificada como moderada, es decir la “Digitalización de documentos” tiene una influencia moderada directa sobre la “Gestión administrativa” en la empresa importadora de productos tecnológicos INFONAFER; asimismo en tal sentido, (Chirinos 2017), este resume que las mejoras propuestas basada en la digitalización documentaria fueron satisfactorias; asimismo la calidad del proceso como de la información obtenida, mejora sustancialmente; y por ultimo establece que las condiciones para implementar nuevas mejoras, a través de soluciones tecnológicas.

Por otro lado se ha determinado Accesibilidad, Calidad y Oportunidad tienen una correlación directa sobre la “Gestión administrativa”, es decir que existe una influencia positiva moderada entre estas variables, por tanto si se incrementa la Accesibilidad, Calidad u Oportunidad, también se mejora la “Gestión administrativa” dentro de la empresa importadora de productos tecnológicos INFONAFER, tal como indica (Nuñez, 2019), el cual sostiene en su tesis que la inversión de la implementación del “Sistema de digitalización”, ha sido recuperada por los ahorros obtenidos; agregando que se incrementa considerablemente la trazabilidad de los documentos; y por ultimo agrego que con la digitalización se alcanza la simultaneidad de las consultas, permitiendo una mejor atención, análogamente (Morillo, 2015), en su trabajo de tesis sostiene que el “Sistema de digitalización” enfocado a la gestión administrativa, tiene por finalidad la rentabilidad de la organización.

V. CONCLUSIONES

1. En relación al objetivo general, se concluye que la Digitalización de Documentos tiene una influencia moderada positiva en la Gestión Administrativa, en la empresa importadora de productos tecnológicos INFONAFER.
2. En relación al primer objetivo específico, se concluye que la Accesibilidad tiene influencia moderada positiva en la Gestión Administrativa, en la empresa importadora de productos tecnológicos INFONAFER.
3. En relación al segundo objetivo específico, se concluye en que la Calidad tiene influencia moderada positiva en la Gestión Administrativa, en la empresa importadora de productos tecnológicos INFONAFER.
4. En relación al tercer objetivo específico, se aprecia que la Oportunidad tiene influencia moderada positiva en la Gestión Administrativa, en la empresa importadora de productos tecnológicos INFONAFER.

VI. RECOMENDACIONES

1. En relación al objetivo general se recomienda implementar la digitalización documental en las empresas para que puedan mejorar su gestión administrativa, así como se recomienda para las nuevas investigaciones que se cuantifique la mejora y se realice un análisis Beneficio/Costo para conocer mejor el impacto económico que tiene la digitalización documental en la gestión administrativa.
2. En relación al primero de los objetivos específicos se recomienda revisar qué aspectos de la accesibilidad en la digitalización aún no se logran implementar o que se requiere mejorar en ese aspecto para obtener mejores resultados en posteriores investigaciones.
3. En lo relacionado al segundo de los objetivos específicos recomiendo revisar los aspectos de la calidad asociados a la digitalización aún no se logra alcanzar o desarrollar de manera correcta y tomar acción correctiva para mejorar la calidad de la misma, la cual puede servir como base para futuras investigaciones.
4. Por lo relacionado al tercero de los objetivos específicos se recomienda revisar qué aspectos de la oportunidad en la digitalización aún no se logra alcanzar de manera correcta, dado que este es un aspecto importante dada la inversión que se realiza en una digitalización de documentos, motivo por el cual se requiere tener mejor oportunidad tanto en la búsqueda y lectura para una buena toma de decisión en el momento justo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arana, R. (03 de 2019). Planeta Ttandem. Obtenido de <https://www.ttandem.com/blog/que-es-la-transformacion-digital-y-por-que-es-necesaria-para-cualquier-negocio/>
- Baena, G. (2017). Metodología de la Investigación (Tercera ed.). Grupo editorial Patria.
- Bastardo, L. (08 de 07 de 2015). Slideshare. Obtenido de <https://es.slideshare.net/LuisAlejandroBastard/presentacin3-estadistica>
- BBVA Research. (2017). Perú, avances en la digitalización. BBVA, Lima - Perú. Recuperado el 10 de 09 de 2020, de https://www.bbva.com/wp-content/uploads/2017/11/Peru_Avances-en-digitalizacion_nov-17I.pdf
- BBVA Research. (2018). ¿Cuáles son los países más digitalizados? BBVA, Madrid - España. Recuperado el 10 de 09 de 2020, de <https://www.bbva.com/es/cuales-son-los-paises-mas-digitalizados/>
- Cedeño, T., & Secairo, J. (2016). Gestor Documental en la Unidad de Documentación y Archivo de la ESPAM MFL. Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, Carrera de Informática. Recuperado el 08 de 09 de 2020, de <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/322/1/TC100.pdf>
- Chirinos, D. (2017). Mejora de Procesos en la Línea de Digitalización de Documentos de Valor Legal, en la Empresa GSD . Universidad Privada del Norte, Facultad de Ingeniería Industrial, Lima - Perú. Recuperado el 08 de 09 de 2020, de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/11372/Tesis%20-%20David%20Alberto%20Chirinos%20Espinoza.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- D'Alessio, F. (2015). Administración y dirección de la producción, enfoque estratégico y de calidad. Lima: Pearson-Prentice hall.
- Deloitte. (2017). Evolución Digital en el Mundo. México - México. Recuperado el 08 de 09 de 2020, de <https://www2.deloitte.com/mx/es/pages/dnoticias/articles/evolucion-digital-en-el-mundo.html>
- Escandón, M. (2016). Estudio de Factibilidad para la creación de una Empresa de Digitalización y Administración de Documentos para Empresas del Sector Público y Privado en la Ciudad de Quito. Universidad Internacional del Ecuador, Facultad de Ciencias Administrativas. Recuperado el 08 de 09 de 2020, de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/1339/1/T-UIDE-1091.pdf>
- Escudero, D. (2017). Metodología del trabajo científico (Primera ed.). Argentina: Universidad Adventista del Plata.
- Exact. (05 de 07 de 2019). Exact. Obtenido de <https://www.exact.com.pe/blog/importancia-digitalizacion-documentos/>
- Gallardo, E. (2017). Metodología de la investigación. Huancayo, Perú: Universidad Continental.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación (Sexta ed.). Distrito Federal, México: McGRAW-HILL.
- Higa, T. (2017). Implementación de un Sistema de Gestión Documental en el área de SSMA de una Empresa del Sector Cosntrucción. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ingeniería Industrial, Lima - Perú. Recuperado el 08 de 09 de 2020, de <https://core.ac.uk/download/pdf/323343794.pdf>

Marcó, F., Loguzzo, H., & Fedi, J. (2016). Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones (Segunda ed.). Argentina. Recuperado el 21 de 06 de 2020

Martínez, V. (2020). Administración: de lo simple a lo complejo (Segunda ed.). Buenos Aires, Argentina: Pluma Digital Ediciones.
doi:https://elibro.net.upc.remotexs.xyz/es/ereader/upc/131583?fs_q=gestion__administracion&fs_edition_year=2020;2019;2018;2017&fs_page=4&prev=fs

Maxwell, J. (2019). Diseño de la investigación cualitativa (Primera ed.). Barcelona, España: Editorial Gedisa S.A. Obtenido de
https://elibro.net.upc.remotexs.xyz/es/ereader/upc/127783?fs_q=investigaci%C3%B3n__descriptiva&fs_edition_year=2020;2019;2018;2017&prev=fs&fs_page=2&page=219

Microformas. (2016). Microformas, Soluciones para la productividad. Obtenido de
<https://microformas.mx/blog/entradas/en-que-consiste-la-digitalizacion-de-informacion/>

Morillo, D. (2015). Implementación de un Sistema de Digitalización y Gestión Documental (DMS) para la Empresa Textil VICUNHA S.A. Universidad Central del Ecuador, Facultad de Ingeniería y Ciencias Físicas y Matemática - Ingeniería Informática. Recuperado el 08 de 09 de 2020, de
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4325/1/T-UCE-0011-173.pdf>

Núñez, J. (2019). Adquisición e Implementación de un sistema de digitalización de documentos y gestión documental. Universidad Tecnológica del Perú, facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática, Lima - Perú. Recuperado el 08 de 09 de 2020, de

http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1966/1/Javier%20Nu%C3%B1ez_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional_Titulo%20Profesional_2019.pdf

Quiroga, F. (2020). Gestión Administrativa: Concepto y Beneficios. Centro Tu Economía Fácil, Madrid - España. Recuperado el 07 de 09 de 2020, de <https://tueconomiafacil.com/gestion-administrativa-concepto-y-beneficios/>

Rodríguez, M. (2016). Semantic-systems. Obtenido de <https://www.semantic-systems.com/semantic-noticias/articulos-tecnologicos/las-claves-del-exito-de-la-transformacion-digital/>

TIC Portal. (2016). TIC Portal. Obtenido de <https://www.ticportal.es/temas/sistema-gestion-documental/digitalizacion-de-documentos>

Unayta. (2019). Digitalización de documentos: Qué es y beneficios para tu empresa. La Coruña - España: Empresa Consultora Unayta. Recuperado el 07 de 09 de 2020, de <https://unayta.es/digitalizacion-de-documentos/>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.

Anexo 1.A: Digitalización de documentos y gestión administrativa en la empresa importadora de productos tecnológicos INFONAFER.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Problema General:	Objetivo General:	Hipótesis General:	Variable 1:	Tipo de Investigación.
¿Cuál es la influencia de la digitalización de documentos en la gestión administrativa, en la empresa importadora de productos tecnológicos INFONAFER?	Determinar la influencia de la digitalización de documentos en la gestión administrativa, en la empresa importadora de productos tecnológicos INFONAFER.	La digitalización de documentos tiene influencia en la gestión administrativa, en la empresa importadora de productos tecnológicos INFONAFER.	Digitalización de documentos	Descriptivo Correlacional.
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	Variable 2:	Diseño:
1. ¿Cuál es la influencia de la accesibilidad en la gestión administrativa, en la empresa importadora de productos tecnológicos INFONAFER?	1. Determinar la influencia de la accesibilidad en la gestión administrativa, en la empresa importadora de productos tecnológicos INFONAFER.	1. La accesibilidad tiene influencia en la gestión administrativa, en la empresa importadora de productos tecnológicos INFONAFER.	Gestión Administrativa	Cuantitativo.
2. ¿Cuál es la influencia de la calidad en la gestión administrativa, en la empresa importadora de productos tecnológicos INFONAFER?	2. Determinar la influencia de la calidad en la gestión administrativa, en la empresa importadora de productos tecnológicos INFONAFER.	2. La calidad tiene influencia en la gestión administrativa, en la empresa importadora de productos tecnológicos INFONAFER.		Población. 46 trabajadores
3. ¿Cuál es la influencia de la oportunidad en la gestión administrativa, en la empresa importadora de productos tecnológicos INFONAFER?	3. Determinar la influencia de la oportunidad en la gestión administrativa, en la empresa importadora de productos tecnológicos INFONAFER.	3. La oportunidad tiene influencia en la gestión administrativa, en la empresa importadora de productos tecnológicos INFONAFER.		Muestra: 46 Personas.
				Técnica. - La encuesta.
				Instrumentos. - Cuestionario.

Fuente: Elaboración propia

Anexo 1.B: Matriz de operacionalización de variables: Digitalización de documentos y gestión administrativa en la empresa importadora de productos **tecnológicos** INFONAFER.

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Escala de Medición	Nivel
Variable 1: Independiente	Digitalización de documentos					
La digitalización de documentos es un proceso tecnológico, que permite a una empresa administrar en una plataforma digital, todos los archivos, contratos y expedientes físicos, transformando los contenidos a formato digital (Unayta, 2019)	La digitalización de documentos en la empresa importadora de productos tecnológicos INFONAFER se define como: La accesibilidad, calidad y oportunidad. Los cuales se miden a través de la encuesta, por medio del cuestionario como instrumento.	Accesibilidad	Disponibilidad Comprensibilidad Soporte Técnico	Escala de LIKERT	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	Malo: 0 - 20 Regular: 21 a 40 Bueno: 41 a 60
		Calidad	Confiabilidad Verificabilidad Especificidad			
		Oportunidad	Satisfacción de cliente Toma de Decisiones Compartibilidad	$r_{xy} = \frac{\sum Z_x Z_y}{N}$		
		Variable 2: Dependiente	Gestión Administrativa			
La gestión administrativa es un conjunto de tareas y actividades que se ejecutan dentro de una organización, con la finalidad de alcanzar su objetivo principal, la misión y visión determinadas para la empresa. (Quiroga, 2020)	La gestión administrativa en la empresa importadora de productos tecnológicos INFONAFER se define como: La planificación, organización, dirección y control. Los cuales se miden a través de la encuesta, por medio del cuestionario como instrumento.	Planificación	Nivel de Programación Nivel de Abastecimiento Nivel de Distribución	Escala de LIKERT	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	Inadecuado: 0 - 28 Regular: 29 a 45 Adecuado: 46 a 80
		Organización	Factor Mano de Obra Factor Infraestructura Factor Materiales			
		Dirección	Enfoque en Equipos Enfoque en Liderazgo Enfoque Resultados	$r_{xy} = \frac{\sum Z_x Z_y}{N}$		
		Control	Sistema de Información Indicadores de Gestión Trabajo en Proceso			

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos.

Cuestionario: Digitalización de documentos y gestión administrativa en la empresa importadora de productos tecnológicos INFONAFER



El presente cuestionario está diseñado para evaluar la reciente implementación de la Digitalización de documentos, por ello se solicita respuesta de acuerdo a su propio criterio respecto al uso de este nuevo sistema, para lo cual debe marcar el número que mejor se adecue a su respuesta, tener en cuenta que sólo debe marcar una sola alternativa por pregunta. Las alternativas de respuesta se presentan a continuación:

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

Variable Independiente: Digitalización de documentos	Alternativa de respuesta				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Dimensión 1: Accesibilidad					
¿Para realizar su trabajo, dispone de la información necesaria?					
¿Es suficientemente comprensible, las rutas de acceso a la información que usted requiere para realizar su trabajo?					
¿El nivel tecnológico de su empresa, es suficiente para acceder a la información que usted requiere para realizar su trabajo?					
¿El soporte técnico de su empresa, atiende sus necesidades de accesibilidad a información específica?					
Dimensión 2: Calidad					
¿Es confiable la información que usted obtiene, para desarrollar correctamente sus deberes y responsabilidades?					
¿Las especificaciones técnicas de los productos, son las mismas que utilizan el personal de almacenamiento, distribución y clientes?					
¿Los formatos diseñados para presentar la información técnica y administrativa, cumplen las exigencias requeridas para la ejecución de sus funciones?					
¿La información disponible son verificables y comprensibles, permitiéndoles a usted emitir documentos confiables?					
Dimensión 3: Oportunidad					
¿Usted encuentra la información técnica y administrativa, de forma completa, en el momento que la requiere?					
¿La información disponible, permite que usted pueda tomar decisiones en el momento que lo requiere?					
¿Los documentos consultados en el sistema automatizado, generalmente se encuentran completamente registrados?					
¿Las informaciones dirigidas a los clientes, proveedores, o entidades de control, documentos de uso externo, qué frecuencia de reclamos u observaciones tiene?					

Variable Dependiente: Gestión Administrativa	Alternativa de respuesta				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Dimensión 1: Planificación					
¿La planificación implementada en su empresa, satisface las exigencias que usted requiere para desarrollar correctamente su trabajo?					
¿Consulta la programación de actividades diarias de las diferentes áreas de la organización, para realizar efectivamente su trabajo?					
¿Usted considera, que la programación de actividades diarias de las diferentes áreas de la organización, están bien organizadas, de manera clara y actualizadas?					
¿El sistema de planificación en su empresa, le permite alcanzar las metas personales de su puesto?					
Dimensión 2: Organización					
¿La organización de su empresa, provee adecuadamente los recursos a los colaboradores, para que realicen eficientemente su trabajo?					
¿Las funciones de los colaboradores de la empresa, están correctamente delineadas en relación a sus actividades y deberes que desempeña?					
¿La infraestructura, máquinas y equipos de soporte, responden eficientemente a las exigencias del puesto que usted desempeña?					
20. ¿La cultura organizativa de la empresa, proporciona políticas suficientemente claras para tomar decisiones que puede aplicar en su jornada laboral?					
Dimensión 3: Dirección					
¿La plana directriz de su empresa fomenta la conformación de equipos de trabajo, para la solución de problemas o impulsar procesos de mejora de procesos y tareas?					
¿Tiene acceso inmediato a la plana directriz, gerentes o directores; cuándo necesita consultar o requiere orientación para resolver problemas o despejar dudas?					
¿Si establecemos las relaciones organizacionales bajo el esquema de cliente y proveedor, usted considera que la satisfacción de su cliente interno está siempre garantizada?					
¿Los tiempos asignados para ejecutar cada una de las tareas y actividades, que forman parte de sus funciones, responsabilidades y responsabilidades; están correctamente medidas?					
Dimensión 4: Control					
¿Revisa o consulta los principales indicadores de gestión de su empresa, para controlar, hacer estudios comparativos o verificar los resultados generados por su trabajo?					
¿Ha establecido como rutina de trabajo diaria, el control de la posición y avance de los documentos o información generados por usted, en los períodos anteriores, que requieren una confirmación, aceptación o recepción?					
¿Ha establecido alertas de control diarias, que informen anticipadamente cuando se registran atrasos en los compromisos pactados por usted, como parte de sus funciones?					
¿Cómo parte del sistema de control empresarial, tiene usted definido las metas que debe alcanzar para cada una de sus tareas y actividades que desempeña, la evaluación que obtiene en cada factor que componen sus funciones?					

Juicio de Expertos

 UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA INGENIERÍA EN TELECOMUNICACIONES						
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO						
TÍTULO DE LA TESIS: Digitalización de Documentos y Gestión Administrativa en la Empresa Importadora de Productos Tecnológicos Infonafer.						
PRESENTADO POR (Tesista): Bach. Luis Moisés López Tsuchida						
I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO NRO:						
1.1. Apellidos y Nombres	: Robles Bokun, Jorge Luis					
1.2. Grado Académico	: Magíster					
1.3. Cargo e Institución donde Labora:	Docente universitario, gestión de proyectos, redes y comunicaciones.					
1.4. Tipo de Instrumento de Evaluación:	ENCUESTA					
INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0 – 20%	REGULAR 21 – 40%	BUENO 41 – 60%	MUY BUENO 61 – 80%	EXCELENTE 81 – 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.			X		
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología.		X			
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.		X			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema metodológico y científico.			X		
7. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos, científicos acordes a la tecnología.		X			
8. COHERENCIA	Entre índices, indicadores y dimensiones.			X		
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito del trabajo bajo los objetivos a lograr.				X	
II. OPCIÓN DE APLICABILIDAD		: Sí aplica, en el ámbito empresarial.				
III. PROMEDIO DE VALORACIÓN		: Bueno				
IV. RECOMENDACIONES		: Ninguna				
Firma del experto:						
Fecha: 24/01/2022	DNI	: 40219594				



UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
INGENIERÍA EN TELECOMUNICACIONES

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: Digitalización de Documentos y Gestión Administrativa en la Empresa Importadora de Productos Tecnológicos Infonafer.

PRESENTADO POR (Tesista): Bach. Luis Moises Lopez Tsuchida

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO NRO:

- 1.1. Apellidos y Nombres : FLORES EULOGIO, RAUIGO ARMAON
1.2. Grado Académico : Magister
1.3. Cargo e Institución donde Labora: ... COORDINADOR ACADÉMICO - UPCI
1.4. Tipo de Instrumento de Evaluación: ENCUESTA

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0 - 20%	REGULAR 21 - 40%	BUENO 41 - 60%	MUY BUENO 61 - 80%	EXCELENTE 81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado			X		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable			X		
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología			X		
4. ORGANIZACION	Existe organización Lógica			X		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad			X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema metodológico y científico			X		
7. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos, científicos acordes a la tecnología			X		
8. COHERENCIA	Entre índices, indicadores y dimensiones			X		
9. METODOLOGIA	Responde al propósito del trabajo bajo los objetivos a lograr.			X		

II. OPCION DE APLICABILIDAD : ... Procede

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN : ... Bueno

IV. RECOMENDACIONES : ... Definir la muestra

Firma del experto :

Fecha: 24/11/2021

DNI : 10561280



**UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

INGENIERÍA EN TELECOMUNICACIONES

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: Digitalización de Documentos y Gestión Administrativa en la Empresa Importadora de Productos Tecnológicos Infonafer.

PRESENTADO POR (Tesisista): Bach. Luis Moises Lopez Tsuchida

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO NRO:

- 1.1. Apellidos y Nombres : Corilla Baquerizo, Eduardo Cancio
- 1.2. Grado Académico : Magister en Investigación y Docencia Universitaria
- 1.3. Cargo e Institución donde Labora: Jefe de Proyecto de TI - INEI
- 1.4. Tipo de Instrumento de Evaluación: **ENCUESTA**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0 – 20%	REGULAR 21 – 40%	BUENO 41 – 60%	MUY BUENO 61 – 80%	EXCELENTE 81 – 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable					X
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACION	Existe organización Lógica				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema metodológico y científico					X
7. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos, científicos acordes a la tecnología					X
8. COHERENCIA	Entre índices, indicadores y dimensiones					X
9. METODOLOGIA	Responde al propósito del trabajo bajo los objetivos a lograr.				X	

II. OPCION DE APLICABILIDAD : Viable.....

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN :85%.....

IV. RECOMENDACIONES :Que se aplique el instrumento.....

.....

Firma del experto :



Coordinador
Asm. Pley00105
UI INE

Firmado digitalmente por CORILLA
BAQUERIZO Eduardo Cancio FAU
20131369981 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 07.01.2022 08:55:20 -05:00

Fecha: 06/01/2022

DNI : 20037930

Anexo 3. Base de datos.

ID	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	dd	GA		
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3		
2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	2	3	3	3	3	3	4	2	3	
3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	3	3	4	3	4	4	3	4		
4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4		
6	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
7	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4		
8	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4		
9	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	5	3	3	3	4	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	
10	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	3	4	
11	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
12	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5	2	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	
13	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3		
14	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	3	3	3	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	3	3	5	5	4	3	3	3	3	4	4	3	3
15	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	
17	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	3	4	5	3	4	3	3	3	4	3	5	2	2	2	2	3	4	4	3	3	3	2	4	3	3	
19	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
21	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	5	3	3	3	4	5	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4
25	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	3	4	5	3	4	3	3	3	4	3	5	2	2	2	2	3	4	4	3	3	3	2	4	3	3	
28	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
30	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
32	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	

Anexo 4. Evidencia de similitud digital

DIGITALIZACIÓN DE
DOCUMENTOS Y GESTIÓN
ADMINISTRATIVA EN LA
EMPRESA IMPORTADORA DE
PRODUCTOS TECNOLÓGICOS
INFONAFER

por Luis Moisés López Tsuchida.

Fecha de entrega: 16-nov-2021 04:20a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1704433023

Nombre del archivo: T_7_Lopez_Tsuchida_Luis_Moises.docx (1.55M)

Total de palabras: 13888

Total de caracteres: 75903

DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA IMPORTADORA DE PRODUCTOS TECNOLÓGICOS INFONAFER

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%	14%	2%	%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.utelesup.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1%
5	repositorio.uide.edu.ec Fuente de Internet	<1%
6	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	<1%

9	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	biblioteca.uide.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
11	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
12	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	worldwidescience.org Fuente de Internet	<1 %
16	www2.deloitte.com Fuente de Internet	<1 %
17	www.tdx.cat Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.itb.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
19	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	editorialibkn.com Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Anexo 5. Autorización de publicación en repositorio



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN
DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: LOPEZ TSUCHIDA Luis MOISES
 DNI: 42894834 Correo electrónico: lopeztsu@hotmail.com
 Domicilio: EDIFICIO LOS CLAVELES, DPTO. 406, RESIDENCIAL SAN FELIPE, JESUS MARIA
 Teléfono fijo: _____ Teléfono celular: 960564556

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO Ó TESIS

Facultad/Escuela: CIENCIAS E INGENIERIA

Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller () Tesis

Título del Trabajo de Investigación / Tesis:

DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN LA EMPRESA IMPORTADORA DE PRODUCTOS TECNOLÓGICOS
INFOMAFER

3.- OBTENER:

Bachiller () Título Mg. () Dr. () PhD. ()

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

Por la presente declaro que el documento indicado en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencias e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art23 y Art.33.

Autorizo la publicación de mi tesis (marque con una X):

- Sí, autorizo el depósito y publicación total.
 No, autorizo el depósito ni su publicación.

Como constancia firmo el presente documento en la ciudad de Lima, a los

04 días del mes de AGOSTO del 2022.


Firma



Anexo 6. Acta de consentimiento informado



ACTA CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: “DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA IMPORTADORA DE PRODUCTOS TECNOLÓGICOS INFONAFER” La presente investigación es dirigida por bachilleres, de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática; Facultad de Ciencias e Ingeniería - Carrera Profesional de Ingeniería en Telecomunicaciones; para poder obtener el título profesional de Ingeniero en Telecomunicaciones. Se expide el presente documento para poder sustentar la labor de análisis dentro de la empresa PRODUCTOS TECNOLÓGICOS INFONAFER E.I.R.L.

Propósito: Este estudio pretende “Determinar la influencia de la digitalización de documentos en la gestión administrativa, en la empresa importadora de productos tecnológicos INFONAFER”.

Confidencialidad: La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito diferente al de esta investigación. No se incluirá su nombre cuando se comparta los resultados de este estudio.

A través del presente documento brindamos fe de las labores realizadas por el Bach. LUIS MOISÉS LÓPEZ TSUCHIDA; en el levantamiento de la información de las encuestas instrumento del estudio antes mencionado, en el mes de Enero del 2022, dentro de las instalaciones de la propia empresa.

Se expide el presente documento, para los fines pertinentes.

Lima, 9 de Febrero 2022

Harold Herrera Canales
Gerente General
INFONAFER