



ORIGINAL

Document processing system with digital signatures and administrative management in public universities. A review of the literature

Sistema de trámite documentario con firmas digitales y gestión administrativa en universidades públicas. Una revisión de la literatura

Lincoln Fritz Cachay Reyes¹  , Jackie Frank Chang Saldaña¹  , Julio Cesar Pastor Segura¹  , Liz Sobeida Salirrosas Navarro¹  , Janet Yvone Castagne Vasquez¹  

¹Universidad Nacional de Ucayali. Ucayali, Perú.

Citar como: Cachay Reyes LF, Chang Saldaña JF, Pastor Segura JC, Salirrosas Navarro LS, Castagne Vasquez JY. Document processing system with digital signatures and administrative management in public universities. A review of the literature. Data and Metadata. 2024; 3:292. <https://doi.org/10.56294/dm2024292>

Recibido: 19-10-2023

Revisado: 10-02-2024

Aceptado: 26-04-2024

Publicado: 27-04-2024

Editor: Prof. Dr. Javier González Argote 

ABSTRACT

Introduction: the concern about the limited progress in public institutions in Peru in the field of digitization of processes, despite the existence of legislation in force with coordinated actions from the State, to advance the digital development of the country.

Objective: analyze the current situation of the system of document processing through digital signatures and administrative management in public universities.

Methods: bibliographic research developed through a systematic review of repositories of Peruvian universities dated since 2019 and with the support of Google Scholar.

Results: the findings showed that the existing advances continue to be scarce despite having demonstrated the benefits they bring to these entities in the use of human resources, materials, and time costs, as well as in the streamlining of their administrative processes, in line with the global trend of zero paper.

Conclusions: an effort should be made to convey the benefits achieved with the application of this system, to overcome the doubts expressed by the respondents and to achieve an adequate implementation of the system.

Keywords: Documentary Processing System; Digital Signatures; Administrative Management; Public Universities.

RESUMEN

Introducción: la preocupación por el limitado avance en las instituciones públicas del Perú en el campo de la digitalización de procesos, a pesar de la existencia de una legislación en vigencia con acciones coordinadas desde el Estado, para avanzar en el desarrollo digital del país.

Objetivo: analizar la situación actual del sistema de trámite documentario a través de firmas digitales y la gestión administrativa en universidades públicas.

Métodos: investigación bibliográfica desarrollada mediante una revisión sistemática de repositorios de universidades peruanas datados desde 2019 y con apoyo de Google Académico.

Resultados: los hallazgos permitieron observar que los avances existentes continúan siendo escasos a pesar de haberse demostrado los beneficios que traen a estas entidades en el uso de costos de recursos humanos, materiales y de tiempo, así como en la agilización de sus procesos administrativos, cónsona con la tendencia mundial del cero papel.

Conclusiones: debe hacerse un esfuerzo por transmitir los beneficios alcanzados con la aplicación de este sistema, con el fin de vencer las dudas manifestadas por los encuestados y lograr una adecuada implementación de este.

Palabras clave: Sistema de Trámite Documentario; Firmas Digitales; Gestión Administrativa; Universidades Públicas.

INTRODUCCIÓN

Cuando se habla de gestión administrativa se hace referencia a los procesos de esta categoría que se siguen en una entidad con una secuencia cíclica, dinámica e interactiva con capacidad de realizar correcciones o ajustes en el proceso de retroalimentación, comprendiendo fases que incluyen planear, organizar, dirigir y controlar,⁽¹⁾ además de estar vinculados con la eficiencia y la eficacia. Su extensión hacia la documentación, conocida como gestión documentaria o sistema de trámite documentario, se concibe bajo la definición de la trayectoria seguida por ésta desde su recepción o generación hasta el cumplimiento de su función administrativa en una institución, cuya finalidad es brindar un buen servicio de información incorporando nuevas tecnologías que permitan modernizar y agilizar el proceso con el menor de papel.⁽²⁾

Al respecto, se ha dado a conocer que la información a nivel internacional sobre la generación aproximada de 400 millones de toneladas de papel presenta una situación alarmante, si se considera la evolución de la tecnología y el uso de sistemas electrónicos en la gestión pública y privada, correspondiendo a Latinoamérica un consumo cercano al 8 % de esa cantidad, requiriéndose⁽³⁾ establecer acciones encaminadas a desarrollar y promover sistemas de innovación y creatividad para reducir el consumo de papel y maximizar la eficiencia.

Como expresa esta autora, su informe parte del reconocimiento de que el papel tiene muchos beneficios poderosos para la sociedad humana, visibles sobre todo a través de la educación, la comunicación, la seguridad y la higiene. Sin embargo, retoma el planteamiento de la Global Paper Vision entidad que percibe un futuro donde el uso del papel, por parte de la población mundial no cause daños ambientales o sociales y donde todas las personas hagan un empleo justo de este recurso. En la actualidad, la producción del papel tiene impactos negativos de gran alcance en los bosques y otros ecosistemas, afectando incluso el clima global.

Además, el consumo de papel es altamente desigual, con niveles extremadamente altos y derrochadores en algunos países contrastando con niveles de consumo cada vez más pequeños en otros. Esto lleva a considerar la necesidad de encontrar formas para que todos tengan un acceso justo a los recursos en papel sin aumentar la demanda global, lo que aumentaría la presión sobre los recursos. Para lograr esto, es necesario que las personas que consumen más que el promedio mundial reduzcan sus niveles de consumo.

De acuerdo con su informe, en algunos países de Europa y América del Norte en particular, se han producido reducciones sustanciales en el consumo de impresión y papel de escritura, que a nivel mundial representa alrededor de una cuarta parte del volumen del papel utilizado, agregando que el empleo global, tanto del papel de periódico como de la impresión en papel se han reducido desde 2010.

Otro ejemplo internacional ilustrativo de esta tendencia está en Estonia,⁽⁴⁾ que es un país totalmente digitalizado, donde se ha eliminado la publicación física de documentos y simplificado igualmente los trámites de gestión, aspecto que le ha permitido a sus habitantes obviar colas y perder tiempo cuando deben realizar diligencias gubernamentales, precisando solamente el servicio de Internet; añadiendo que 99 % de esa tramitación puede hacerse cuando se requiera, debido a que el portal del gobierno está disponible las 24 horas, destacándose que su primer ministro exhibió su firma digital hace más de dos décadas para dar entrada a la vigencia de la ley vinculada a este proceso de modernización. Datos numéricos del sector servicios indican que entre las ventajas de esta decisión está su aporte de 70 % del PIB, así como el ahorro anual de 2 % de este PIB en el rubro de gastos y sueldos.

Un caso más cercano se tiene en Chile,⁽⁴⁾ que se ha encaminado hacia la digitalización y aunque todavía debe recorrer un camino extenso, ha recibido el puntaje más elevado del Índice de Evolución Digital para Latinoamérica y el Caribe gracias al alto nivel de demanda de sus usuarios y la sofisticación de la infraestructura digital estatal, impulsadora de este proceso en sus diferentes regiones, cuya legislación entró en vigor hace poco más de diez años.

A nivel de conceptualizaciones,⁽⁵⁾ la gestión documental puede definirse como el conjunto de tecnologías y técnicas utilizadas para gestionar los documentos de una empresa u organización, por lo cual constituye un proceso que tiene como misión administrar el flujo de estos documentos durante su ciclo de vida. Desde esta concepción, añaden que ningún documento oficial puede ser desechado, dada la necesidad de tenerlos a la mano durante el cumplimiento de auditorías y análisis de procesos institucionales. Según estos autores, "...un sistema eficiente de gestión documental tiene como objetivo llevar el almacenamiento físico de documentos al plano digital, lo que implica una mejora sustancial en varios aspectos de la administración..." (p. 87)⁽⁵⁾ de una organización, apuntando también este sistema apunta al proceso de búsqueda y organización documentaria, así como de datos e información general en sus diversos formatos.

Este panorama, llevado a la realidad de las instituciones, ha expuesto la necesidad de eliminar trámites extensos, aligerar procesos de gestión y reducir costos administrativos, ha llevado a iniciar procesos de

simplificación que permitan el establecimiento de procedimientos racionales y mejoras de desempeño de los entes públicos en países. Este requerimiento conlleva a entender la simplificación administrativa como método para reducir el número de diligencias propias de una institución dependiente del gobierno, lo cual permite facilitar los aspectos normativos, organizativos y procedimentales relacionados con una idónea gestión de recursos y de tiempo, lo cual contribuye a avalar su eficiencia y competitividad.⁽⁶⁾

De igual modo, esa exigencia ha llevado a adoptar manuales dirigidos a la digitalización de estos procesos, en correspondencia con la tendencia de globalizar la gestión pública y que ésta se centre en las personas.⁽⁷⁾ En este sentido, esa gestión pública es entendida como el conjunto de procedimientos y acciones que sostienen una adecuada estructura, cuyo objetivo es satisfacer necesidades de la sociedad a través de mecanismos legales y ejecutivos, una concepción aplicable en el Perú a las universidades pertenecientes a este sector y donde priorizar la simplificación de sus funciones constituye una estrategia de base.

La idea es lograr la implementación de una política de modernización administrativa en el ámbito de lo público a nivel nacional, mediante procesos innovativos aplicados en las diferentes funciones que deben cumplir. El objetivo gubernamental se basa en la utilización de la tecnología como vía para prescindir de las trabas burocráticas, señalando la viabilidad de incluir un sistema de gestión documental como reemplazo a la documentación física. Como dato de interés, se tiene que según el Instituto Nacional de Estadística e Informática de Perú⁽⁸⁾, el nivel de desconfianza de la población hacia la gestión documental de la administración pública fue de 93,9 %, correspondiendo al campo educativo un 60 % por deficiencias en servicios ofrecidos, los cuales fueron caracterizados como conflictivos, burocráticos, ineficientes y extenuantes, provocando insatisfacción en la comunidad de usuarios y un sentido de gran desgaste para los funcionarios en su trabajo cotidiano ante la imposibilidad de poder desempeñarse de modo más rápido y eficiente. Para el año 2020, la información⁽⁹⁾ manifiesta una mínima variación, ubicando el nivel de desconfianza en 92,9 %, ubicándose el área educativa en 57,6 %.

Esta información evidencia que las campañas de concientización emprendida por el gobierno no han obtenido los resultados esperados, poniendo de manifiesto que la realidad de la gestión pública continúa obviando la digitalización, aumentando el uso de la documentación y firmas en físico, así como su pase por diferentes procesos previos a la fase de archivo, lo que extiende el tiempo de ejecución de cualquier trámite. En el caso de las universidades públicas, al igual que en otros entes del sector, es común la elaboración de oficios, informes, solicitudes, comunicaciones y recepción de documentos personales de los aspirantes a recibir alguna información o de aspirantes a formar parte de su talento humano, generando por su cantidad problemas de escaso control o seguimiento de la ubicación que se les dé, pérdida de documentos, duplicidad de información, impresión de gran número de ellos o de fotocopiado, lo cual conlleva a elevados costos de materiales, pérdida de tiempo para ubicar alguna información solicitada, desorganización documental y requerimiento de mayores espacios para su resguardo.

Haciendo una revisión preliminar de aspectos vinculados con el tema,⁽¹⁰⁾ se detectó que las entidades gubernamentales están en conocimiento de la importancia de usar y desarrollar la tecnología para optimizar sus procesos administrativos internos y facilitar la atención al ciudadano a través de la generación de un ambiente digital capaz de mejorar el acceso a los servicios que ofrece. Para lograrlo, deben contar con un soporte de interoperabilidad, entendido este término como la posibilidad de compartir información entre instituciones con herramientas e infraestructura tecnológica similar; lo cual requiere del desarrollo de arquitecturas digitales que les ofrezcan guías de ajuste o modelación para emplear con eficiencia ese tipo de soporte. Sin embargo, encontraron evidencias de una apremiante necesidad de implementar una plataforma de interoperabilidad en las instituciones estatales para lograr agilizar los trámites documentarios, prestación de servicios públicos en línea e intercambio electrónico de la data, aspectos que reflejan la necesidad de aplicar políticas específicas en gestión documentaria y el establecimiento de un compromiso por parte de las directivas para lograr esa meta.

Por su parte, no es menos cierto que el confinamiento originado por la pandemia llevó a diversas instituciones a adaptarse a nuevas modalidades, debiendo reinventarse para asumir los protocolos estatales. En este sentido, diversas organizaciones peruanas optaron por la reinención tecnológica,⁽¹¹⁾ lo cual logró que se aumentaran en más del 50 % las transacciones en línea y modificar el servicio hacia los usuarios; agregando que esto no se ha cumplido de forma cabal en la gestión pública, donde la tramitación documentaria, manejada generalmente a través de cuadernos de registros, produce deficiencias a nivel del control informacional y que su falta de renovación genera pérdidas de tiempo y costos por desarrollarse manualmente. Desde su perspectiva, este tipo de tramitación constituye una función clave para la realización de los procesos administrativos, que a pesar de su monitoreo produce gastos en papeleo, servicios de mensajería, papeleo, tiempos de recepción y cumplimiento o ejecución. De ahí la importancia de emitir documentos digitalizados, debido a que su productividad y economía de almacenaje permite gestionar consultas de modo más eficiente; en correspondencia con esto, considera que el uso de firmas digitales constituye un medio de validación para el documento electrónico, a la par de contribuir con la tendencia y política de cero papeles. Según su aporte, la firma digital es una herramienta que legitima la información suministrada, sobre todo cuando se cuenta con algún dispositivo de autenticación para

detectar cualquier falsificación, permitiendo optimizar los tiempos de diversos procedimientos con respecto a la administración de entes públicos y su atención a los usuarios.

Formando parte de ese proceso de modernización,⁽⁴⁾ pueden mencionarse los retos que ha enfrentado el Ministerio Público peruano, el cual carece de las herramientas necesarias para digitalizar los trámites vinculados con sus funciones. Esta limitación administrativa se manifiesta en grandes atrasos en el registro de documentos y su derivación, requiriendo mayor cantidad de tiempo para organizar y distribuir los recaudos; situación que resulta en respuestas caracterizadas de ineficientes, sobre todo porque en muchas ocasiones no se corresponde el sitio de búsqueda asignado a los documentos con su ubicación real.

Dentro de ese entorno público, la realización de una evaluación del proceso de simplificación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en municipios provinciales y locales, considerando aspectos vinculados con la digitalización del sistema de trámites, permitió detectar que la implementación de este proceso ha sido incompleta.⁽¹²⁾ Sus resultados muestran que todavía está pendiente la implementación de mejoras en aspectos relacionados con la capacitación del personal y la puesta en práctica de las plataformas digitales, lo cual afecta la calidad del servicio brindado a la ciudadanía, que la situó en un nivel medio, ubicación que abarca el trato recibido, la tardanza en la ejecución de trámites y la existencia de instalaciones inadecuadas, información que los llevó a proponer la optimización de la asistencia técnica mediante estrategias y modelos administrativos que incluyan tecnologías de información y una capacitación continua al personal de esas entidades.

A nivel universitario⁽⁶⁾ se investigaron las características de la gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas mediante un análisis bibliográfico (90 % de los artículos científicos encontrados tenían origen en España y Perú, en tanto 10 % provenía de México), encontrando que 70 % de los documentos revisados hace referencia a la simplificación administrativa basada en procesos de tiempo, servicio, procesos administrativos y costos, mientras 30 % refiere que ese proceso de simplificación debe aplicar tecnología virtual como parte de las políticas institucionales internas para lograr un ofrecimiento de servicios con trámites accesibles y menos costosos que simultáneamente generen desarrollo en estas instituciones gubernamentales. Los autores concluyen que la tecnología debe ser un elemento de acompañamiento para la simplificación administrativa con el fin de contar con programas que faciliten disminuir los tiempos de espera, el número de trámites, la carga documental administrativa y los costos, aspectos proclives a producir avances en la institución. Desde su perspectiva, la simplificación administrativa en las instituciones públicas constituye un requisito primordial para mejorar su competitividad; sin embargo, se necesitan mejorar los procesos de simplificación, con trámites menos burocráticos y servicios oportunos al ciudadano.

De igual modo, se analizó la tendencia de la gestión documental en las universidades latinoamericanas y su basamento en los requisitos de la Norma UNE-ISO 15489 (originada en España durante el año 2006 y que considera la gestión documental como una operación organizacional responsable de todos los factores relacionados con el manejo documental).⁽¹³⁾ Esta normativa incluye indicadores útiles para brindar respuestas a las necesidades vinculadas con la administración, gestión, producción y flujo de documentación, abarcando igualmente aspectos ligados a su permanencia en archivos y formas de incorporar progresivamente diversas actividades con un control de las prácticas efectuadas, la cual puede ser efectuada por cualquier funcionario que cree o utilice ese material, así como por los responsables de su administración.

A través de un estudio descriptivo y el uso del método de análisis documental, revisaron los supuestos teóricos y la valoración de las normativas aplicadas por doce países de la región, encontrando como resultado que todavía existen debilidades en las instituciones universitarias latinoamericanas debido a que no todas han logrado desarrollar un proyecto de consolidación de un sistema de gestión de documentos y archivos. En conclusión, persiste en las universidades el requerimiento de fortalecer conocimientos referidos a la gestión documental, así como de aumentar la rigurosidad en la aplicación de las normativas de cada país en sus tres rangos: "...leyes del archivo nacional o archivo general de la Nación, leyes de carácter específico y las leyes del Sistema Nacional de Archivos en cada país" (p. 108).⁽¹³⁾

Esta panorámica llevó a realizar una revisión sistemática de la literatura cuyo origen fuese el Perú y referida al sistema de trámite documentario a través de firmas digitales y la gestión administrativa en sus universidades públicas, con el objetivo de analizar la situación actual de estas instituciones en el avance de este sistema, con el conocimiento de la existencia de una legislación que persigue el avance digital del país para que esté en condiciones acordes con las tendencias mundiales del cero papel.

MÉTODOS

Para cumplir con el objetivo propuesto se realizó una búsqueda en Google Académico de repositorios publicados de instituciones peruanas que hubiesen trabajado esta temática desde el año 2019. El resultado arrojó trabajos dirigidos a diversas entidades públicas, por lo que luego de la revisión y depuración correspondiente, se pudo realizar la selección de las investigaciones acordes con el objetivo de este trabajo. La organización de estos estudios se presenta en la tabla 1, ofreciendo aspectos clave como sus títulos, año de realización, autores, objetivos y resultados principales, para posteriormente brindar un resumen de sus características y hallazgos.

RESULTADOS

La investigación titulada “Sistema de Gestión Documentaria para optimizar el trámite documentario de los grados y títulos de los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión - Pasco”,⁽¹⁴⁾ tuvo como objetivo determinar la incidencia del Sistema de Gestión Documentaria (SIGGEDO) en la optimización del trámite documentario de los grados y títulos de los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión - Pasco. El trabajo fue definido como básico, descriptivo, no experimental, transeccional y correlacional, quedando conformada la población por 654 egresados de la institución, estimándose una muestra de 154 de ellos a quienes se aplicó un cuestionario validado y confiable (Alpha de Cronbach = 0,881). Entre sus resultados destaca una satisfacción entre muy alta y extrema por parte de los egresados encuestados (45 % y 24 %, respectivamente) en referencia a la aplicación del SIGGEDO, agregando que esta acción permite mejorar el trámite documentario de grados y titulación de los usuarios de esta universidad, concluyendo que existe relación entre el sistema de gestión documentaria y el trámite documentario, con un $r = 0,200$ y $p\text{-valor} = 0,0421 < 0,05$, por lo cual logró establecer la incidencia planteada en el objetivo, demostrando la mejora de calidad en la atención durante la otorgación de la información adecuada y la agilidad de la gestión (ver Tabla 1).

El estudio titulado “Sistema informático para la gestión documentaria en los procesos administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía”,⁽¹⁵⁾ con el objetivo de determinar el grado de influencia de un sistema informático en la mejora de la gestión documentaria en los procesos administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía. El estudio se tipificó como aplicado y descriptivo, con un diseño pre y post-test, cuya población estuvo conformada por 163 personas entre trabajadores, docentes y estudiantes universitarios activos, estimándose una muestra de 53 a quienes se aplicó un cuestionario confiable, con un coeficiente Alpha de Cronbach de 0,87 y 0,89 correspondientes a las pruebas pre y post. “Para el desarrollo del software se usó los estándares tecnológicos de la plataforma Java Enterprise Edition (JEE); los procesos y la documentación están basados en la metodología Rational Unified Process (RUP) utilizando el Unified Modeling Language (UML) para representar los esquemas” (p. IX). Los resultados evidenciaron la existencia de diferencias entre las mediciones antes y después de realizada la experimentación, lo cual les permitió concluir que la utilización de un sistema informático influye positivamente en la gestión documentaria de los procesos administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía.

El trabajo titulado “Estrategia de firma digital y gestión de trámite documentario en una universidad pública, Lima, 2021”⁽¹⁶⁾ tuvo como objetivo determinar el nivel de relación existente entre la estrategia de firma digital y la gestión de trámite documentario en los administrativos de la mencionada institución. A través de un estudio de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional, tipo básico, diseño no experimental y corte transversal, contó con una muestra conformada por 73 administrativos de la Universidad Nacional de Cañete. El uso de dos cuestionarios tipo Likert y diecisiete ítems, validados y confiables (Alfa de Cronbach de 0,994 y 0,997, respectivamente), recopiló datos que le permitieron evidenciar, en referencia al empleo de firmas digitales en la universidad, que para 46,6 % de los encuestados el nivel es bueno, 31,5 % lo ubica en la opción regular y 21,9 % opina que es malo. Al revisar los datos sobre la tramitación documentaria, el personal administrativo señaló, respectivamente, las opciones: buena (57,5 %), regular (20,6 %) y mala (21,9 %). Mientras que la aplicación de la prueba no paramétrica de correlación Rho de Spearman arrojó un resultado $r = 0,486$ con un 95 % de confianza y una probabilidad menor a 0,05 ($p\text{-valor} = 0,000 < \alpha = 0,05$), por lo cual concluye que existe una relación positiva y altamente significativa entre las variables de estudio. Datos que lo llevaron a sugerir un fortalecimiento del sistema de tramitación documentaria para integrarlo con otros sistemas informáticos a la vez que se logra mejorar la experiencia con su empleo, así como la programación de capacitación para el personal con el fin de mejorar el uso de la firma digital.

El estudio titulado “Gestión Administrativa y Gestión de trámite documentario en una universidad pública, Cercado de Lima 2021”,⁽¹⁷⁾ tuvo el objetivo de identificar la relación entre la Gestión Administrativa y Gestión de Trámite documentario en una Universidad Pública, Cercado de Lima 2021. Fue un trabajo caracterizado como básico, no experimental, transversal, deductivo y demostrativo realizado bajo un enfoque cuantitativo, cuya población estuvo conformada por treinta trabajadores estables del área administrativa Oficina de Secretaría General y la Unidad de Trámites Documentario de la Universidad Pública (muestreo censal), a quienes se aplicó una encuesta por cada variable: gestión administrativa y gestión de trámite documentario, conformadas por 30 ítems cada una en escala ordinal tipo Likert, validados y confiables (Alpha de Cronbach 0,915 y 0,921, respectivamente). Entre sus resultados destaca, a nivel descriptivo, que según los empleados la ubicación de la forma empleada por la institución para realizar la gestión se distribuye entre un nivel medio (60 %), alto (33,3 %) y bajo (6,7 %), poniendo de manifiesto ciertas debilidades en los procesos administrativos relacionados con las documentaciones de la entidad. En cuanto a la segunda variable, gestión de trámite documentario, las respuestas fueron similares para su ubicación en los niveles alto y medio (46,7 % cada una) mientras que 6,7 % lo situaron en un nivel bajo, datos con los cuales se refleja el tratamiento manual dado a los documentos que ingresan a la universidad, modalidad adaptada durante la pandemia a una recepción en línea mediante correo institucional, por no existir un sistema de tramitación capaz de interconectar las diversas áreas de

Tabla 1. Trabajos seleccionados

Título del trabajo	Año	Autor	Objetivo	Resultados
Sistema de Gestión Documentaria para optimizar el trámite documentario de los grados y títulos de los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión - Pasco	2019 ⁽¹⁴⁾	Calero López, D. M.	Determinar la incidencia del Sistema de Gestión Documentaria en la optimización del trámite documentario de los grados y títulos de los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión - Pasco	Existe relación entre el Sistema de gestión documentaria y el trámite documentario: $r = 0,200$ y $p\text{-valor} = 0,0421 < 0,05$
Tipo de investigación	Diseño de investigación	Población-muestra	Técnicas aplicadas	Confiabilidad
Básica y descriptivo	No experimental, transeccional y correlacional	Población: 654 egresados de la UNDAC Muestra: 154 egresados	Cuestionario	$\alpha=0,881$
Título del trabajo	Año	Autor	Objetivo	Resultados
Sistema informático para la gestión documentaria en los procesos administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía (UNIA)	2021 ⁽¹⁵⁾	Ponce Morales, E. R. y Vásquez Wong, J. D.	Determinar el grado de influencia de un sistema informático en la mejora de la gestión documentaria en los procesos administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía	Existen diferencias entre las mediciones antes y después de la experimentación. La utilización de un sistema informático influye positivamente en la gestión documentaria de los procesos administrativos de la UNIA
Tipo de investigación	Diseño de investigación	Población-muestra	Técnicas aplicadas	Confiabilidad
Aplicada y descriptiva	Pre y post-test	Población: 163 personas activas de la universidad Muestra: 53 trabajadores, docentes y estudiantes	Cuestionario	Pretest: $\alpha=0,87$ Post-test: $\alpha=0,89$
Título del trabajo	Año	Autor	Objetivo	Resultados
Estrategia de firma digital y gestión de trámite documentario en una universidad pública, Lima, 2021	2021 ⁽¹⁶⁾	Inquilla Quispe, R. C.	Determinar el nivel de relación que existe entre la estrategia de firma digital y la gestión de trámite documentario en los administrativos en una Universidad Pública, Lima, 2021	Existe una relación positiva y altamente significativa entre la estrategia de firma digital y la gestión de trámite documentario: $r = 0,486$ y $p\text{-valor} = 0,000 < \alpha=0,05$
Tipo de investigación	Diseño de investigación	Población-muestra	Técnicas aplicadas	Confiabilidad
Básico y descriptivo	No experimental transversal correlacional	73 administrativos de la Universidad de Cañete	Cuestionario 1: Empleo e firmas digitales Cuestionario 2: Tramitación documentaria	Cuestionario 1: $\alpha=0,994$ Cuestionario 2: $\alpha=0,997$

Título del trabajo	Año	Autor	Objetivo	Resultados
Gestión Administrativa y Gestión de trámite documentario en una universidad pública, Cercado de Lima 2021	2021 ⁽¹⁷⁾	Rojas Coanqui, R. J.	Identificar la relación entre la Gestión Administrativa y Gestión de Trámite documentario en una Universidad Pública, Cercado de Lima 2021	Existe una relación entre el la Gestión Administrativa y Gestión de Trámite documentario: $r = 0,589$ y $p\text{-valor} = 0,001 < \alpha = 0,05$
Tipo de investigación	Diseño de investigación	Población	Técnicas aplicadas	Confiabilidad
Básico, deductivo y descriptivo	No experimental correlacional transversal	30 trabajadores administrativos universitarios	Cuestionario 1: Gestión administrativa Cuestionario 2: Gestión de trámite documentario	Cuestionario 1: $\alpha = 0,915$ Cuestionario 2: $\alpha = 0,921$
Título del trabajo	Año	Autor	Objetivo	Resultados
Sistema de gestión documental con firma digital e impacto en el trámite documentario en una universidad nacional, 2019	2022 ⁽¹⁸⁾	Cámara Figueroa, A. M.	Determinar en qué medida la implementación del sistema de gestión documental con firma digital impacta en la gestión del trámite documentario de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM)	La implementación del sistema de gestión documental con firma digital impacta significativamente en la gestión del trámite documentario ($p < 0,05$), mediante la estimación del estadístico "U" de Mann-Whitney
Tipo de investigación	Diseño de investigación	Población	Técnicas aplicadas	Confiabilidad
Aplicada y explicativa	No experimental	Población: 204 expedientes de aspirantes a grado en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM) Muestra: 134 aspirantes a grado	Cuestionario 1: Evaluación y satisfacción sobre uso del sistema de gestión documental Cuestionario 2: Satisfacción del usuario sobre diploma digital	Cuestionario 1: $\alpha = 0,978$ Cuestionario 2: $\alpha = 0,883$

la entidad que facilite la organización, el control y la rapidez para responder a los usuarios en tiempo real. Finalmente, el estudio concluye con la demostración de una correlación Rho de Spearman significativa ($p = 0,001 < 0,05$) positiva considerable ($r = 0,589$), con la cual se admite la existencia de una relación entre las variables analizadas.

La investigación titulada “Sistema de gestión documental con firma digital e impacto en el trámite documentario en una universidad nacional, 2019”,⁽¹⁸⁾ tuvo como objetivo determinar en qué medida la implementación del sistema de gestión documental con firma digital impacta en la gestión del trámite documentario de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM). El trabajo fue caracterizado como aplicado, cuantitativo, explicativo y no experimental, contando con una población de 204 expedientes de aspirantes a grado, de los cuales se realizó un muestreo probabilístico estratificado que les facilitó contactar a los 134 aspirantes a grado, dos cuestionarios en escala Likert de 15 (evaluación y satisfacción sobre el uso del sistema de gestión documental y 10 (midió satisfacción del usuario-diploma digital UNMSM) ítems, validados y confiables (test-retest = 0,978 y Alpha de Cronbach = 0,883, respectivamente), así como fichas de observación. A nivel descriptivo, los datos mostraron que referente a los tiempos de tramitación de los documentos se cumplieron dos etapas, en la primera el promedio fue de 44 días y luego de aplicar un sistema de gestión digitalizada, la segunda etapa disminuyó ese lapso a 27 días, demostrando con el proceso implementado permitió mayor homogeneidad, control y menos dispersión. Y en cuanto a los niveles de satisfacción, medidos igualmente en dos períodos diferentes, también se observaron cambios positivos, pasando de 52,2 % de insatisfacción y 47,8 % de satisfacción regular a datos de 59,0 % de satisfacción y 41,0 % de satisfacción alta, exponiendo los encuestados una percepción favorable ante la mencionada implementación del sistema digitalizado. Finalmente, los resultados mostraron que la implementación del sistema de gestión documental con firma digital impacta significativamente en la gestión del trámite documentario ($p < 0,05$), mediante la estimación del estadístico “U” de Mann-Whitney.

DISCUSIÓN

El contenido de estos repositorios ratifica los aportes de Chiavenato⁽¹⁾, Waissbuth⁽²⁾, Haggith⁽³⁾, Suárez et al.⁽⁵⁾, Silva et al.⁽⁶⁾ con respecto a la vinculación existente entre el proceso de digitalización con la eficiencia, la eficacia y la competitividad organizacional, disminuyendo la extensión de trámites, aligerando procesos y reduciendo costos administrativos, extendida con el apoyo tecnológico hacia el manejo de la documentación y la disminución en el uso de papel bajo la intermediación de sistemas basados en la innovación y la creatividad, procurando seguir ejemplos como los planteados por Mejía Lavi⁽⁴⁾, al mencionar los casos de Estonia y Chile.

La simplificación que se puede lograr en las universidades públicas peruanas, como exponen Calero López⁽¹⁴⁾, Ponce et al.⁽¹⁵⁾, Inquilla Quispe⁽¹⁶⁾, Rojas Coanqui⁽¹⁷⁾ y Cámara Figueroa⁽¹⁸⁾, ratifican igualmente la necesidad de seguir las directrices mundiales de globalización de la administración pública y su interés en las personas, manifestadas por Noticias ONU⁽⁷⁾ y amparadas en las pautas de concientización coordinadas desde el gobierno y sustentadas en las estadísticas de INEI^(8,9).

De igual manera, los hallazgos obtenidos concuerdan con los resultados de los trabajos desarrollados en otras instituciones públicas del Perú, como es el caso de la interoperabilidad que debe existir inter y entre instituciones para facilitar el acceso a la documentación, mencionada por Pérez Vásquez et al.⁽¹⁰⁾, la adaptación a nuevas modalidades con la reinención tecnológica (Chunga Montero⁽¹¹⁾), las carencias institucionales en cuanto a las herramientas para optimizar el desempeño de funciones específicas expuestas por Mejía Lavi⁽⁴⁾ en referencia al Ministerio Público del Perú y la falta de capacitación del personal para manejar las plataformas digitales detectadas por Flores Yallico et al.⁽¹²⁾ en entidades de diversos municipios provinciales y locales.

Finalmente, se corroboraron también los aportes que a nivel de universidades realizaron Silva et al.⁽⁶⁾, Zambrano et al.⁽¹³⁾, quienes recomiendan un acompañamiento tecnológico en el proceso de simplificación de los procesos de tramitación y de gestión analizados para lograr que las universidades públicas peruanas puedan ofrecer servicios oportunos y de calidad, con menos burocracia, dirigiendo sus instituciones al campo de la competitividad en su sector, con una visión dirigida a concretar este propósito dentro y fuera del país, siguiendo las normativas del Estado.

CONCLUSIONES

El sistema de trámite documentario a través de firmas digitales y la gestión administrativa en universidades públicas en conjunto constituyen un proceso básico para las universidades públicas en los tiempos actuales, a causa de la capacidad que tiene para agilizar cualquier tipo de acción requerida sobre ellos. Se facilitan las fases de planificar, organizar, controlar y ejecutar las labores cotidianas propias de estas entidades, disminuyendo en gran parte su complejidad de concreción, a la par que se observan mejorías en la satisfacción de usuarios tanto internos como externos, uniéndose a ello el ahorro en costos de recursos humanos, materiales y de tiempo. La revisión de los repositorios, en consonancia con los otros materiales examinados como referentes, permite afirmar que se requiere un mayor empeño por parte de las personas responsables de la inversión y el apoyo técnico que las universidades públicas necesitan para viabilizar con firmeza la tramitación digital,

y optimizar su gestión administrativa. En la medida que se logre esa organización y control documentaria, mejorarán los tiempos de recepción, distribución, archivo y respuesta a los usuarios de estas universidades, sean administrativos, docentes o estudiantes. Es fundamental que se internalice el valor de una gestión de calidad mediante el conocimiento y dominio de este tipo de tramitación, sobre todo si se convierte en una política y un objetivo institucional bajo el amparo del Estado.

Debe hacerse un esfuerzo por transmitir los beneficios alcanzados con la aplicación de este sistema, con el fin de vencer las dudas manifestadas por los encuestados y lograr una adecuada implementación de este.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Chiavenato, I. Introducción a la teoría general de la administración. 2019. McGraw-Hill Publishing Co.
2. Waissbluth, M. Introducción a la gestión pública. Un Estado al servicio de la ciudadanía. 2021. Penguin Random House Grupo Editorial.
3. Haggith, M. Reducing paper consumption & ensuring fair access. En Environmental Paper Network (2018). The state of the global paper industry. Shifting seas: new challenges and opportunities for forest, people, and the climate 2018: 8-15. Available from: https://environmentalpaper.org/wp-content/uploads/2018/04/StateOfTheGlobalPperIndustry2018_FullReport-Final-1.pdf
4. Mejía Lavi, K. Implementación de la carpeta electrónica administrativa y gestión del trámite documentario en el Ministerio Público de Moyobamba [Internet]. 2022 Sept 14 [cited 2023 Sept 28]. Available from: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95055>
5. Suárez Arteaga, C. S., García Salmon, L. A. El nivel de eficacia y eficiencia como principio fundamental de la gestión documental. Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo) [Internet]. 2021 Ene 1 [cited 2023 Oct 10]; 6(1): 87-101. Epub 01 de abril de 2021. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5513107>
6. Silva Huamantumba, E. J., Delgado Bardales, J. M. Gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar [Internet]. 2020 Dic 29 [cited 2023 Sept 29]; 2, 1839-56. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.197
7. Noticias ONU. América Latina precisa la digitalización como herramienta para sus políticas de desarrollo [Internet]. 2022 Nov 16 [cited 2023 Nov 10]. Available from: <https://news.un.org/es/story/2022/11/1516942>
8. Instituto Nacional de Estadística e Informática de Perú (INEI). Perú: Percepción Ciudadana sobre Gobernabilidad, Democracia y Confianza en las Instituciones [Internet]. 2020 Mar [cited 2023 oct 20]. Available from: [informe_de_gobernabilidad_may2020.pdf](#) (inei.gob.pe)
9. Instituto Nacional de Estadística e Informática de Perú (INEI). Perú: Percepción Ciudadana sobre Gobernabilidad, Democracia y Confianza en las Instituciones [Internet]. 2023 [cited 2023 Nov 10]. Available from: Perú: Percepción Ciudadana sobre Gobernabilidad, Democracia y Confianza en las Instituciones: Octubre 2022 - Marzo 2023.pdf (www.gob.pe)
10. Pérez Vásquez, M. E., Rodríguez Vásquez, J. M., Álvarez Ríos, L., Palomino Alvarado, G. P. Interoperabilidad en la gestión documentaria en el sector público. Ciencia Latina. Revista Científica Multidisciplinar [Internet]. 2021 Jun 07 [cited 2023 Oct 20]; 5(3): 3081-95. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.507
11. Chunga Montero, C. E. Aplicación de la tecnología de firma digital para mejorar la gestión de trámite documental del gobierno regional La Libertad [Internet]. 2022 Feb 11 [cited 2023 Nov 22] Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/79622>
12. Flores Yallico, C. P., Alberto Bueno, D. R. O., Flores Yallico, G. L., Capcha Cóndor, J. C., Ubillús Farfán, S. W. Simplificación Administrativa y calidad de servicio en municipios locales y provinciales del Perú: Una revisión sistemática. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar 2023Ab 04; 6(6): 12317-338. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4255
13. Zambrano, I. E., Quindemil, E. M., Rumbaut, F. Gestión documental en universidades: Una mirada desde Latinoamérica. ReHuSo [Internet]. 2021 Ag 23 [cited 2023 Nov 1]; 6, 108-19. Available from: <https://doi.org/10.33936/rehuso.v6iEspecial.3779>

14. Calero López, D. M. Sistema de gestión documentaria para optimizar el trámite documentario de los grados y títulos de los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Cerros de Pasco, Perú [Internet]. 2019 Nov 7 [cited 2023, Oct 19]. Available from: <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/1709>

15. Ponce Morales, E. R., Vásquez Wong, J. D. Sistema informático para la gestión documentaria en los procesos administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía [Internet]. 2021 Ene 28 [cited 2023 Sept 15]. Available from: http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5249/B3_2022_UNU_SISTEMAS_2022_T_EDEHER-PONCE_ET_AL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

16. Inquilla Quispe, R. C. (2021). Estrategia de firma digital y gestión de trámite documentario en una universidad pública, Lima, 2021. [Internet]. 2021 Mar 12 [cited 2023 Nov 11]. Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/74910>

17. Rojas Coanqui, R. J. Gestión Administrativa y Gestión de trámite documentario en una universidad pública, Cercado de Lima 2021 [Internet]. 2021 Sept 08 [cited 2023 Sept 8]. Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/67865>

18. Cámara Figueroa, A. M. (2022). Sistema de gestión documental con firma digital e impacto en el trámite documentario en una universidad nacional, 2019. [Internet]. 2022 Nov 15 [cited 2023 Oct 16]. Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.13084/6264>

FINANCIACIÓN

Proyecto financiado por la Universidad Nacional de Ucayali por medio de fondos concursables Fondos de Desarrollo Socioeconomico de Camisea (FOCAM)

CONFLICTO DE INTERESES

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.

CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

Conceptualización: Lincoln Fritz Cachay Reyes.

Curación de datos: Julio César Pastor Segura.

Análisis formal: Lincoln Fritz Cachay Reyes, Liz Sobeida Salirrosas Navarro.

Adquisición de fondos: Lincoln Fritz Cachay Reyes.

Investigación: Jackie Frank Chang Saldaña, Julio César Pastor Segura.

Metodología: Liz Sobeida Salirrosas Navarro, Janet Yvone Castagne Vasquez.

Administración del proyecto: Lincoln Fritz Cachay Reyes.

Recursos: Lincoln Fritz Cachay Reyes.

Software: Lincoln Fritz Cachay Reyes.

Supervisión: Lincoln Fritz Cachay Reyes.

Validación: Lincoln Fritz Cachay Reyes.

Visualización: Liz Sobeida Salirrosas Navarro.

Redacción - borrador original: Lincoln Fritz Cachay Reyes.

Redacción - revisión y edición: Lincoln Fritz Cachay Reyes, Julio César Pastor Segura, Jackie Frank Chang Saldaña, Liz Sobeida Salirrosas Navarro, Janet Yvone Castagne Vasquez.