

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO

“BENEDICTO XVI”

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA



**DIGITALIZACION Y LA GESTION ADMINISTRATIVA EN
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UN CENTRO DE
SALUD MENTAL COMUNITARIO DE PIURA 2025**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRA EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORES

Br. Morales Granados, Carola Beatriz

<https://orcid.org/0009-0006-6571-7645>

Br. Sánchez Carmen, Estrella del Pilar

<https://orcid.org/0000-0003-1484-9622>

ASESORA

Dra. Becerra Castillo, Zoila Paola

<https://orcid.org/0000-0001-9533-5150>

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Desempeño gubernamental

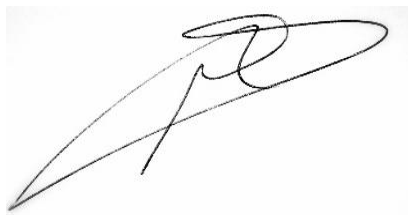
TRUJILLO - PERÚ

2026

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Director de la Escuela de Posgrado:

Yo Dra. Zoila Paola Becerra Castillo con DNI N° 40144875 , como asesora del trabajo de investigación titulado “DIGITALIZACION Y LA GESTION ADMINISTRATIVA EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UN CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DE PIURA 2025”, desarrollado por las egresadas Carola Beatriz Morales Granados con DNI N° 41500084 y Estrella del Pilar Sánchez Carmen con DNI N°73631735 del Programa de maestría en AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA; considero que dicho trabajo reúne las condiciones técnicas y científicas, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el Reglamento de Estudiantes y de Grados y Títulos de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de titulación de la Escuela de Posgrado. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada escuela.



Dra. Zoila Paola Becerra Castillo

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXCMO. MONS. GILBERTO ALFREDO VIZCARRA MORI, S.J.

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”

DR. MARCOANTONIO PACHERRES TORREJÓN

Rector de la Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”

DRA. SILVIA ANA VALVERDE ZAVALA

Vicerrectora Académica

DRA. GINA GENARA ZAVALA ESPEJO

Vicerrectora de Investigación

DR. LUIS ORLANDO MIRANDA DÍAZ

Director de la Escuela de Posgrado

DRA. TERESA SOFÍA REATEGUI MARÍN

Secretaria General

DEDICATORIA

A mis queridos papás, Víctor Morales Coronado y Magda Alicia Granados Calderón y a mis segundos padres, mis suegros Jesús Antonio Bautista Zapata y Blanca Santos Salazar Fernández por todo su tierno cariño y sustento absoluto en toda mi vida . Por enseñarme la importancia del esfuerzo y dedicación. Este logro también es de ustedes.

A mi querido esposo e hijos, por ser mi motivación diaria. Por llenar mi vida de alegría y hacer que todo valga la pena. Espero que algún día se sientan tan orgullosos de mí como yo lo estoy de ustedes.

Carola Beatriz Morales Granados

Con todo mi amor a mi mamá quien siempre me apoya y cree en mí, a mi papá por darme la fortaleza emocional y sus sabios consejos para seguir superándome día con día, del mismo modo a mi esposo amado quien nunca dejo de brindarme su apoyo en cada uno de mis sueños y anhelos personales y familiares.

Estrella Del Pilar Sánchez Carmen

AGRADECIMIENTO

Dedico este agradecimiento a primera instancia a Dios, por llenarme de salud , y vitalidad , la cual me ha permitido seguir adelante con mis anhelos y objetivos trazados.

A la docente y a la vez asesora de Tesis Dra. Zoila Paola Becerra Castillo por sus conocimientos compartidos, su dedicación y su tiempo para hacer posible la culminación de esta investigación. A la entidad por habernos facilitado realizar la aplicación de los instrumentos y demás información necesaria para el desarrollo de la misma. Y finalmente a mis compañeros de clase, especialmente a mi compañera de tesis con quien hemos luchado y sobre todo perseverado para hacer posible este gran logro.

Carola Beatriz Morales Granados

Estoy profundamente agradecida con mi Padre Celestial, quien me brinda la vida, la fortaleza y el amor familiar, pilares fundamentales que me impulsan a crecer profesionalmente de manera constante.

A la reconocida docente asesora de tesis, Dra. Zoila Paola Becerra Castillo quien con mucha paciencia y sabiduría hizo más llevadero este camino que no fue fácil, pero que ahora es una realidad, la cual se dio en esta Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”, donde conocí y tuve una buena afinidad con mi pareja de tesis, para así trabajar juntas por un mismo ideal.

Estrella Del Pilar Sánchez Carmen

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotras **Carola Beatriz Morales Granados** con DNI N° 41500084 y **Estrella del Pilar Sánchez Carmen** con DNI N°73631735, egresadas del **Programa de maestría en AUDITORIA Y GESTIÓN PÚBLICA** de la **Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”**, damos fe de que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos establecidos por la **Escuela de Posgrado** para la elaboración y sustentación del informe de tesis titulado: **“DIGITALIZACION Y LA GESTION ADMINISTRATIVA EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UN CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DE PIURA 2025”**, el cual consta de un total de **87 páginas**, incluyendo tablas y **38 páginas de anexos**.

Dejo constancia de la **originalidad y autenticidad** de la mencionada investigación y declaro, bajo juramento y en cumplimiento de los principios éticos, que el contenido del documento es **de mi exclusiva autoría** en cuanto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están debidamente sustentados en fuentes bibliográficas, asumiendo la responsabilidad de cualquier omisión involuntaria en la citación de autores.

En este sentido, declaramos que el uso de herramientas de inteligencia artificial en el presente trabajo se ha limitado exclusivamente a la mejora de la redacción y corrección de errores gramaticales y sintácticos, sin que ello haya influido en la generación del contenido, análisis o interpretación de los resultados de la investigación.

Del mismo modo, reconozco que cualquier vulneración a los derechos de autor derivada del presente trabajo será de mi exclusiva responsabilidad, asumiendo las consecuencias académicas y legales que pudieran derivarse conforme a la normativa vigente.

Las autoras

Br. Carola Beatriz Morales Granados
DNI N°41500084

Br. Estrella del Pilar Sánchez Carmen
DNI N° 73631735

ÍNDICE

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD	2
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	6
ÍNDICE	7
ÍNDICE DE TABLAS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
I. INTRODUCCIÓN	11
II. METODOLOGÍA	24
2.1. Enfoque, tipo	24
2.2. Diseño de investigación	24
2.3. Población y muestra	25
2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos	25
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información	26
2.6. Aspectos éticos en investigación	26
III. RESULTADOS	28
IV. DISCUSIÓN	35
V. CONCLUSIONES	42
VI. RECOMENDACIONES	43
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	44
ANEXOS	50

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Niveles de digitalización	28
Tabla 2 Niveles de las dimensiones de la digitalización	28
Tabla 3 Niveles de la gestión administrativa	29
Tabla 4 Niveles de las dimensiones de la gestión administrativa.....	30
Tabla 5 Prueba de normalidad de variables	31
Tabla 6 Correlación entre la digitalización y la gestión administrativa	31
Tabla 7 Relación entre a digitalización y la dimensión de identificación y clasificación	32
Tabla 8 Relación entre a digitalización y la dimensión de control de calidad y carga al archivo digital	33
Tabla 9 Relación entre la digitalización y la dimensión de devolución, archivo o expurgo	34

RESUMEN

La misión de esta investigación fue concluir de qué forma la digitalización y gestión administrativa se asocian entre los trabajadores administrativos de un Centro de Salud Mental Comunitario de Piura en el año 2025. Este análisis se llevó a cabo mediante el abordaje numérico, tipo básico, con diseño no experimental, transversal y correlacional. La población fue de carácter censal y estuvo integrada por 50 trabajadores administrativos, a quienes se les aplicaron dos cuestionarios en escala Likert, adaptados del instrumento original de Sánchez (2023), manteniendo los ítems y modificando únicamente el contexto institucional y temporal para conservar su validez de contenido. Ambos instrumentos presentaron adecuados niveles de confiabilidad ($\alpha > 0.80$). La evaluación de valores fue realizada a través del software estadístico SPSS V26, presentándose los hallazgos en tablas e interpretaciones correspondientes. Los descubrimientos demostraron la permanente vinculación intermedia relevante entre la digitalización y la gestión administrativa ($r = 0.400$; $p = 0.010$), lo cual evidencia que el fortalecimiento de las herramientas y procesos digitales contribuye a mejorar el desempeño administrativo dentro del centro de salud. De manera particular, se detectó cierta conexión mínimo con relevancia dada en la identificación documental y la gestión administrativa ($r = 0.300$; $p = 0.015$); un vínculo regular con respecto a la clasificación documental y la gestión administrativa ($r = 0.410$; $p = 0.022$); con correlación de magnitud media entre la preparación digital de archivos y la gestión administrativa ($r = 0.210$; $p = 0.030$); así como también una relación moderada dentro de la captura digital y la gestión administrativa ($r = 0.415$; $p = 0.020$). En conjunto, los resultados evidencian que los niveles actuales de digitalización influyen directamente en la capacidad operativa de las dinámicas administrativas, sobresaliendo la prioridad de optimizar la infraestructura tecnológica, capacitación permanente y estandarización documental para optimizar la gestión dentro del Centro de Salud Mental Comunitario.

Palabras clave: digitalización, gestión administrativa, procesos documentarios, administración pública.

ABSTRACT

The mission of this research was to determine how digitization and administrative management are associated among administrative workers at a Community Mental Health Center in Piura in 2025. This analysis was conducted using a basic numerical approach with a non-experimental, cross-sectional, and correlational design. The population consisted of 50 administrative workers, who were administered two Likert-scale questionnaires adapted from the original instrument by Sánchez (2023). The items were retained, with only the institutional and temporal context modified to maintain content validity. Both instruments showed adequate levels of reliability ($\alpha > 0.80$). Data analysis was performed using SPSS V26 statistical software, and the findings are presented in tables with corresponding interpretations. The findings demonstrated a significant and consistent intermediate link between digitization and administrative management ($r = 0.400$; $p = 0.010$), indicating that strengthening digital tools and processes contributes to improved administrative performance within the health center. Specifically, a minimal but relevant connection was detected between document identification and administrative management ($r = 0.300$; $p = 0.015$); a moderate link was found between document classification and administrative management ($r = 0.410$; $p = 0.022$); a moderate correlation was found between digital file preparation and administrative management ($r = 0.210$; $p = 0.030$); and a moderate relationship was also found between digital capture and administrative management ($r = 0.415$; $p = 0.020$). Overall, the results demonstrate that current levels of digitization directly influence the operational capacity of administrative processes, highlighting the priority of optimizing technological infrastructure, providing ongoing training, and standardizing documents to optimize management within the Community Mental Health Center.

Keywords: digitalization, administrative management, documental processes, public administration.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, se puede afirmar que la digitalización es un factor esencial para optimizar los procesos de las administraciones públicas del sector salud, considerando que en los escenarios concretos los procesos tradicionales ya no son capaces de responder adecuadamente a las exigencias. A nivel internacional, esta transformación digital es una oportunidad para mejorar la gestión administrativa, reducir la burocracia y eficiencia de la atención hacia la ciudadanía. Como lo señala Sandoval (2024), la digitalización no se restringe a implementar herramientas tecnológicas, sino que implica un cambio del rumbo de la gestión pública hacia la eficacia y la operatividad de los servicios.

En una visión más amplia, diversos organismos internacionales han puesto énfasis en el proceso de digitalización del sector salud: la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2023) señala que la transformación digital permite el adecuado funcionamiento de los sistemas informáticos, suministra seguridad a la información y permite una atención más adecuada. A su vez, la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2022) considera que la digitalización es fundamental para promover la equidad en el acceso a los servicios sanitarios en Latinoamérica, ya que facilita la articulación de los distintos niveles de atención y se fortalece hacia una gestión institucional más próxima a la modernidad.

En el plano internacional, países como España, México y Chile han alcanzado avances relevantes en el quehacer de integrar herramientas digitales dentro de sus sistemas sanitario-administrativos. En opinión de López y Martínez (2023), a través de estas iniciativas se han podido disminuir las demoras y listas de espera en la accesibilidad a los servicios de salud, optimizar la eficiencia del uso de los bienes y fortalecer la trazabilidad de los procedimientos administrativos, etc. Al mismo tiempo, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2022) establece que el concepto de transformación digital debe ser entendido más allá de ser entendido como una ventaja tecnológica, sino como un eje clave de las políticas públicas en la medida en que es un eje clave que permite mejorar la forma en que se transparentan políticas públicas y se establecen los mecanismos de rendición de cuentas.

En lo que concierne al país, el Estado peruano ha empezado a promover el proceso de digitalización estableciendo diversas orientaciones técnicas de cara a la modernización de la gestión pública. A juicio de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM, 2023) la Ley de Gobierno Digital (Decreto Legislativo N.º 1412) establece un marco normativo

bajo el cual se efectúen usos de tecnologías que permitan una administración pública más cercana al ciudadano y una gestión eficiente. Sin embargo, el Ministerio de Salud (MINSA, 2024) reconoce que numerosas instituciones del sector salud aún presentan limitaciones estructurales, entre ellas la escasez de equipamiento tecnológico, la resistencia al cambio y la insuficiente capacitación del personal administrativo, factores que dificultan una implementación efectiva de estos procesos.

En el ámbito local, esta problemática se evidencia con particular claridad en la ciudad de Piura. Según Ramos, Torres y Gutiérrez (2023), los centros de salud mental comunitarios continúan utilizando procesos manuales y desactualizados para la gestión de documentos y registros, incidiendo de mala manera en la solidez de prestación de servicio, al generar retrasos, protección insuficiente de la información y trabas en el flujo de los procesos institucionales. Esta situación perjudica la eficacia administrativa y limita la habilidad para responder ante las crecientes peticiones sociales.

La fundamentación de este trabajo de investigación se origina a través de la urgencia por comprender sobre la digitalización, la cual puede generar oportunidades con un bien común tanto a los trabajadores administrativos y quienes reciben el servicio de salud mental, dado que se trata de una estrategia sanitaria particularmente sensible y que requiere una gestión pertinente y orientada a la persona. Desde la perspectiva de Vega (2022), la digitalización no solo transforma las formas de trabajo, sino que impulsa la productividad, mejora la transparencia y fortalece el compromiso institucional. En esa línea, estudiar la interacción de la digitalización y gestión administrativa en los colaboradores de una institución de atención sanitaria mental comunitaria de Piura resulta esencial para evidenciar la innovación en el fortalecimiento en las actuaciones públicas.

En atención al estudio aplicado en el sector público de Tailandia, Potjanajaruwit (2022) la investigación ejecutó un estudio que encontró la gestión de contrataciones en el transporte público con base de un enfoque cuantitativo no experimental a través de un estudio en una población de 267 funcionarios. El estudio permitió seguir investigando cómo las competencias profesionales de los empleados influyen en la calidad operativa de las operaciones administrativas y de la actividad de flujo de coordinación de los servicios prestados. Los resultados mostraron que existe una relación positiva entre las competencias profesionales y la gestión de la capacidad ofertada ($r = 0,728$; $p < 0,05$), y entre la eficacia de la gestión contractual y la calidad del sistema de control interno ($r = 0,855$; $p < 0,05$). Asimismo, se concretó el hecho de que la potenciación de los procesos

administrativos necesita el desarrollo de competencias tanto técnicas como operativas, cosa que permite reducir errores y mejorar la transparencia de la organización.

El autor determina que capacitar al personal fortalece sus habilidades y esto garantiza un rendimiento eficiente, al mismo tiempo contribuyen en optimizar la productividad de las actividades de gerencia dentro de los organismos públicos, sugiriendo programas de capacitación permanentes y ajustados a la necesidad operativa.

Por otro lado, Alharbi y Alzahrani (2021) realizaron un estudio descriptivo en instituciones sanitarias de Arabia Saudita para investigar la digitalización administrativa y su efecto en la eficiencia organizacional. Con una muestra de 310 empleados administrativos, los investigadores midieron la percepción de los empleados sobre la forma en que se han implementado los sistemas digitales y cómo esto ha afectado su productividad. El producto de análisis indicó lo siguiente: El 78 % de participantes de estudio contemplaron que la creación de instrumentos digitales disminuyó los periodos de trámite y mejoró la trazabilidad documental. En la regresión múltiple se identificó correlación proporcional con respecto a la digitalización y la eficiencia en gestión ($\beta = 0,69$; $p < 0,01$), lo que indica que los procesos digitalizados refuerzan la apertura y el cumplimiento de responsabilidades. Dichos autores corroboraron el impacto que tiene la tecnológica, mejorando los flujos de trabajo, permitiendo la toma de decisiones informada, recomendando políticas de actualización tecnológica continua.

En Europa, Martínez-López y Gómez (2023) indagaron de manera correlacional en establecimientos de salud de España a fin de comprender cómo la innovación digital influye en la gestión administrativa. Participaron 195 trabajadores administrativos, quienes hablaron de herramientas digitales y cómo éstas influyen en la eficiencia de los procesos internos. Los hallazgos mostraron que hay presencia de correlación estadística importante en medio de la digitalización y la eficiencia administrativa ($r = 0,742$; $p < 0,05$). Además, el 82 % dijo que las herramientas digitales mejoraron la coordinación entre departamentos y disminuyeron la duplicación del trabajo. Los autores llegaron a la conclusión final que la digitalización influye en la eficiencia, minimiza fallas administrativas y mejora la atención al ciudadano, por lo que sugiere desarrollar plataformas integradas y proyectos de capacitación tecnológica de manera continua para el personal.

De la misma manera, Rodríguez y Pereira (2020) analizaron el impacto de las tecnologías de la información en hospitales públicos de Colombia, con un enfoque cuantitativo transversal, encuestando a 220 trabajadores administrativos. La investigación

valido el vínculo con el manejo de aplicaciones digitales y la productividad administrativa. Los datos obtenidos evidencian una relación creciente ($r = 0,703$; $p < 0,05$) en que los sistemas digitales agilizan los procesos internos, mejoran los servicios y optimizan el personal. Los autores concluyeron que la integración tecnológica hace posible una gestión más eficiente, confiable y orientada a resultados, y recomendaron capacitar permanentemente al personal en el uso de herramientas tecnológicas.

Para Mendes y Oliveira (2024), llevaron a cabo una investigación en centros de atención primaria en Portugal para analizar cómo la digitalización impacta la gestión del talento humano administrativo. La investigación, de diseño correlacional, con 178 participantes; se midió la asociación entre el uso de sistemas digitales y el desempeño del personal administrativo. Los resultados reflejaron una correlación positiva significativa ($r = 0,761$; $p < 0,01$), señalando así la firmeza de la digitalización entendida como el fortalecimiento de las funciones administrativas, así como la motivación y satisfacción del personal. En este sentido, los autores señalaron que la incorporación de tecnologías digitales debe ir acompañada de programas de capacitación orientados al desarrollo de habilidades, a fin de potenciar el desempeño y contribuir al fortalecimiento de los servicios en los centros de atención primaria.

Por su parte, Córdova y Vásquez (2020) llevaron a cabo un estudio en instituciones públicas ubicadas en la ciudad de Lima en el que se enfocaron en la digitalización administrativa e internalización eficiente de los procesos que permite. Para este estudio, se elaboró un diseño de tipo no experimental, transversal y correlacional y se realizó con una población conformada por una muestra de 120 trabajadores administrativos. Los hallazgos del estudio evidencian una interrelación positiva y significativa -en lo que respecta a la digitalización y la eficiencia administrativa- ($r = 0,781$; $p < 0,01$), lo que sugiere que la automatización de procesos mejora la trazabilidad y la velocidad de respuesta. Los autores concluyeron que la incorporación de tecnologías digitales mejora la productividad y la transparencia institucional, por lo que recomiendan implementar gradualmente plataformas digitales y actividades virtuales para el desarrollo profesional de los colaboradores.

Por otro lado, Ramos y Quispe (2021) estudiaron la asociación entre el uso de instrumentos digitales y la gestión administrativa en la Red de Salud de Cusco. Con un enfoque cuantitativo asociativo, con una muestra de 95 trabajadores administrativos, los estudios revelaron que el 83% de las personas encuestadas sienten que ha mejorado el manejo de archivos y los plazos de respuesta mediante la digitalización, existiendo una

relación fructífera ($r = 0,768$; $p < 0,05$). Los autores comprobaron que la digitalización contribuye con la digitalización ,comunicación interna y optimización progresiva de los procesos administrativos, sugiriendo planes de seguimiento y evaluación periódica del uso de herramientas tecnológicas.

Asimismo, Salazar y Herrera (2022) analizaron de qué manera la digitalización influye en los procesos administrativos en la Dirección Regional de Salud de Piura. La encuesta descriptivo-correlacional se administró a 110 colaboradores administrativos, los aportes del estudio concluyeron que sí hay presencia de una buena relación respecto a digitalización y eficiencia administrativa ($r = 0,802$; $p < 0,01$). Se determinó que la gobernanza digital refuerza el control de procesos, mejora la atención ciudadana y posibilita la toma de decisiones basada en datos. Los autores llegaron a la terminación que la aplicación de las herramientas tecnologías digitales es de vital importancia para ser más preparado y competitivo institucionalmente , asegurando una correcta gestión y eficiente.

Además, Mendoza y Cabrera (2023) realizaron una investigación en la Gerencia Subregional de Salud Cajamarca para establecer la correlación entre transformación digital y gestión administrativa. La muestra fue de 85 trabajadores administrativos y los hallazgos detectaron la presencia de una relación beneficiosa ($r = 0,755$; $p < 0,05$). Se determinó que las herramientas tecnológicas optimizan el flujo de información, disminuyen errores humanos y permiten planificar actividades. Los autores plantearon establecer capacitaciones permanentes en tecnologías digitales para volver más eficiente a la institución , perfeccionando la eficiencia de las atenciones.

En contraste, Torres y Alarcón (2024) desarrollaron una investigación en la Red de Salud de Trujillo para establecer la relación que presenta la digitalización y desempeño administrativo. Con un enfoque cuantitativo correlacional y 100 trabajadores, los resultados encontraron una correlación significativa ($r = 0.790$; $p < 0.05$). Los autores concluyeron que fortalecer la cultura digital impacta en la eficiencia y satisfacción laboral, actualizando constantemente los mecanismos y procesos digitales para una mejor gestión productiva.

En el campo educativo, Huamán y Rivera (2020) analizaron la relación entre gestión digital y desempeño administrativo en instituciones públicas del Ministerio de Educación. Con 140 servidores administrativos, se encontró una correlación positiva alta ($r = 0,723$; $p < 0,01$), lo que demuestra que la automatización de procesos y la capacitación tecnológica hacen más eficiente la gestión pública, coordinan las áreas y mejoran la

atención al ciudadano. Los autores recomendaron reforzar los programas de capacitación tecnológica para aprovechar al máximo la digitalización.

En el norte del Perú, Chero y Zapata (2021) realizaron una investigación en el Hospital de Apoyo de Sullana para establecer la asociación entre digitalización de archivos clínicos y eficiencia administrativa. La muestra estuvo conformada por 90 trabajadores y los resultados arrojaron una correlación positiva alta ($r = 0,776$; $p < 0,05$). Los autores determinaron que las herramientas digitales aceleran la atención y el levantamiento de información, disminuyen los errores en la manipulación de documentos y mejoran los procesos internos, por lo que sugieren implementar sistemas integrales de administración digital.

Además, Paredes y Aguilar (2022) realizaron una investigación en la Red de Salud de Lambayeque, de tipo cuantitativo correlacional, con 105 trabajadores administrativos. Los resultados revelaron una correlación positiva y significativa entre digitalización y eficiencia de gestión ($r = 0,810$; $p < 0,01$). "Los sistemas digitales fortalecen la transparencia, mejoran la trazabilidad institucional y permiten planificar y monitorear los procesos administrativos", ejemplificaron los autores.

En otra investigación, Carrasco y Flores (2023) determinaron cómo la digitalización influye en la gestión administrativa del Hospital Regional de Arequipa, con 120 trabajadores. Los resultados mostraron una correlación positiva significativa ($r = 0,788$; $p < 0,05$), lo que sugiere que el uso de plataformas digitales apoya la disminución de tiempos, la eficiencia operativa y la calidad del servicio. Los autores determinaron que la digitalización permite el avance de la organización de datos y fortalece las operaciones internas, proponiendo capacitaciones estratégicas de manera conjunta con la actualización tecnológica continua.

Conjuntamente, Rojas y Palacios (2025) estudiaron en centros comunitarios de salud mental de Lima Metropolitana la asociación entre digitalización y rendimiento administrativo. Con 70 administrativos y un diseño correlacional, encontraron una correlación positiva significativa ($r = 0,832$; $p < 0,01$). Los autores concluyeron que la digitalización apoya la planificación, la comunicación institucional y la gestión de expedientes electrónicos, mejorando la eficiencia y la calidad de los servicios de salud mental. Se planteó generar programas de capacitación tecnológica y políticas de actualización digital para aprovechar al máximo la gestión administrativa.

En ese contexto, esta investigación pretende dar respuesta a la pregunta: ¿Qué interrelación se evidencia respecto a la digitalización y la gestión administrativa en los

trabajadores administrativos de un centro de salud mental comunitario de Piura, 2025? El objetivo general es determinar el vínculo que tiene la digitalización con la gestión administrativa dentro una institución sanitaria mental comunitaria de Piura, 2025; Los objetivos específicos son detallar la correspondencia de la digitalización y las dimensiones de planeación, organización, mando, coordinación y control.

Teóricamente, la investigación pretende contribuir al conocimiento sobre la relación de las herramientas digitales y la gestión pública, fortaleciendo el marco teórico de la administración en las instituciones de salud. En la práctica, busca proponer una perspectiva utilizable para mejorar los procesos administrativos y la transformación digital del sistema sanitario local. Finalmente, la investigación se plantea la hipótesis de que existe una relación relevante entre la digitalización con la gestión administrativa en los trabajadores administrativos de un centro de salud mental comunitario de Piura en el año 2025, y así verificar si la implementación de prácticas digitales genera una gestión más eficiente y moderna en el sector público.

Según lo estipula la ciencia, la digitalización es ya un requisito indispensable para la innovación de la gestión pública, dominando la tecnología, adaptándose a la modernización y replicando la información para convertirla eficiente, transparente útil. Esto no solo cambia la manera en que trabajan, sino que redefine la manera en que las instituciones públicas manejan la información y toman decisiones. La digitalización se basa teóricamente en la Teoría de la Transformación Digital planteada por (Westerman, Bonnet y McAfee (2014), la que indica que al usar tecnologías digitales se transforma la organización, innovando y generando valor público. Los científicos señalan que la evolución digital es un patrón cultural que se debe implementar paso a paso, donde los archivos e información digital son un recurso más para la eficiencia de la institución.

Del mismo modo, Laudon y Laudon (2020) precisan que la digitalización es la acción de convertir información analógica en formato virtual para optimizar las escalas de la correcta comunicación, la eficacia y la gestión de la información. Según (Brynjolfsson y McAfee, 2017), la digitalización permite una toma de decisiones basada en datos, disminuye los costos operativos y mejora la productividad institucional al eliminar errores humanos. Además, Tapscott (2015) indica que la digitalización crea una cultura organizacional colaborativa, de conocimiento y conectada, la cual se requiere para la sostenibilidad de las organizaciones en la era de la información.

Desde esta perspectiva teórica, la digitalización es un conjunto de acciones prácticas por implementar en los contextos administrativos. Estas etapas incluyen

identificación y clasificación, preparación, digitalización o captura, reconocimiento e indexación, control de calidad y carga al archivo digital, y devolución, archivo o expurgo.

En cuanto a la primera dimensión tenemos a la identificación y clasificación: es la primera etapa y en ella se reconocen, eligen y jerarquizan los documentos por digitalizar, según su valor administrativo, legal o informativo. De acuerdo con la Organización Internacional de Normalización (ISO.2016), es una etapa fundamental para asegurar la trazabilidad documental y la integridad de la información institucional.

Según Reynolds (2019), una buena tipología de la información hace más comprensible la forma de estructurar la información y evita redundar, mientras que para Pearlson, Saunders y Galletta (2019), la formalización es la base de una buena gobernanza de la información. A su vez Kettunen (2020) considera que la buena priorización de los archivos digitales se traduce a favor de la interoperación de los sistemas de información, lo que permite optimizar las tareas informativas para el ámbito de las organizaciones públicas.

Una segunda fase la preparación, entendida como el conjunto de las acciones que se llevan a cabo antes del proceso de digitalización, es decir la revisión, limpieza y ordenación de los documentos. Y es una fase clave para asegurar la calidad del material que se va a digitalizar y evitar redundancias o errores que comprometan los resultados finales. En sentido complementario, Marchand y Peppard (2018) explican que la preparación consiste en la creación de formatos y una definición de unos objetivos claros para una correcta manipulación de la documentación digital. En el ámbito del sector público, la OECD (2019) nos dice que hay una relación entre una buena preparación y la reducción de los costos y de los tiempos de procesamiento y concluir que la preparación permite rediseñar los procesos, antes de darles el carácter de automatización digital (Chaffey y White, 2019)

En tercer lugar, podemos, hablar de la digitalización como la conversión técnica de los documentos físicos en archivos electrónicos mediante procesos de escaneado, transformación de formato y almacenamiento en los sistemas institucionales. Westerman et al. (2014) argumentan que la digitalización no llega a ser la única captura de datos pues, es necesario estar alineados a los sistemas tecnológicos de información con la estrategia institucional para gestionar eficazmente el conocimiento. En la misma línea, Brynjolfsson y McAfee (2017) mencionan que la toma digital tiene que estar orientada a la condición de que la información sea accesible, fiable y segura. Al mismo tiempo, Kane et al. (2019) apuntan que el éxito de esta etapa dependerá de la alineación de la tecnología y los

objetivos organizacionales mientras que Porter y Heppelmann (2015) explican que, a partir de la digitalización, surgen ecosistemas inteligentes de información que contribuyen a la propia eficiencia administrativa.

La cuarta dimensión, relacionada con la recuperación de datos y la indexación, se refiere a la organización y la descripción llevada a cabo sobre los documentos digitalizados para llevar a cabo la búsqueda y recuperación de información. Para Laudon y Laudon (2020), la indexación permite estructurar los datos desde un enfoque semántico, ya que hace posible que el acceso por parte de cualquier persona a la información institucional sea más efectivo. Bawden y Robinson (2018) también apuntan que los sistemas de indexación bien diseñados ayudan a aumentar la usabilidad y reducir el tiempo de búsqueda de documentos, y Kettunen (2020) añade que la indexación automática mediante herramientas de inteligencia artificial permite mejorar la precisión y la coherencia del archivo digital, mientras que, en la misma línea, Reynolds (2019) indica que las prácticas de indexación se centran en la mejora de la trazabilidad y la transparencia administrativa.

La dimensión quintuple se vincula con el control de calidad y la posterior incorporación de los ficheros al archivo digital. Este proceso tiene como objetivo garantizar que los ficheros sean conservados con integridad, nitidez y veracidad antes de ser depositados en forma definitiva en el repositorio electrónico. Según la norma ISO (2015), los mecanismos de control de calidad son fundamentales para poder asegurar que los documentos digitales sean auténticos y se puedan confiar. En esta línea Westerman et al. (2014) hacen hincapié en que la calidad del archivo digital afecta a la credibilidad de los sistemas de información de la institución. En este sentido, Tapscott (2015) señala la importancia de realizar auditorías periódicas para mantener en validez los datos al tiempo que Brynjolfsson y McAfee (2017) apuntan que una correcta calidad documental permite la toma de decisiones y reducir los costos en gastos administrativos derivados de errores o de contradicciones.

Se entiende que la sexta y última dimensión se define por el conjunto de las distintas actividades de devolución, archivo y expurgo, que dan cuenta de lo que podemos considerar la finalización del proceso de la gestión documental digital. Ésta última dimensión incluye la conservación de aquellos documentos que debemos conservar, la devolución de los que tiene que devolver a otra área y el expurgo, es decir, la eliminación segura de aquellos documentos que, por diversas razones, dejan de ser útiles, siempre conforme a lo que nos dictan las normativas actuales. En la propia ISO (2016) y en el

propio ARMA International (2017) se establece que las políticas de archivo y expurgo tienen la finalidad de garantizar la conservación de aquellos documentos reputados esenciales, y la eliminación controlada y reglamentada de las documentaciones obsoletas, es decir, de aquellos registros que ya no son útiles. En este ámbito, Reynolds (2019) expresa que un archivo bien estructurado constituye uno de los elementos que dan impulso a la sostenibilidad institucional, mientras que Kettunen (2020) se posiciona en que las prácticas de gestión de la devolución de la documentación, el archivar o el expurgar remitido a otra área pueden ser definitivas para el buen funcionamiento de una institución.

La base teórica que apoya esta práctica de la administración, es la Teoría Clásica de la Administración. Es Henri Fayol (1916), quien sistematiza los principios más fundamentales del modelo de administración moderna. Para este autor la función administrativa es entendida a partir de cinco elementos: planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar, y todos ellos forman un proceso continuo e interrelacionado. Desde esta visión, la administración implica prever, estructurar, dirigir, coordinar y controlar las actividades organizativas de una manera coherente para mantener una actuación adecuada. En este sentido, la gestión administrativa puede entenderse como un proceso que implica y busca la eficiencia a partir de la adecuada integración de los recursos humanos y materiales dirigidos hacia la consecución de una finalidad.

Distintos autores contemporáneos han ampliado y enriquecido la propuesta inicial de Fayol. Según Koontz y Weihrich (2012), la gestión administrativa es el modo de diseñar y mantener un ámbito de trabajo donde las personas, trabajando en común, lo hagan con eficacia para conseguir sus objetivos. Para estos autores, la administración fusiona elementos científicos y artísticos al juntar los conocimientos técnicos con habilidades humanas y sociales. En esta misma línea, Chiavenato (2017) también considera la gestión administrativa como un proceso orientado a coordinar los recursos y esfuerzos humanos para conseguir resultados efectivos a través de la planificación, organización, dirección y control. A su vez, Robbins y Coulter (2021) indican que gestionar en un sentido amplio es poner en relación los diferentes tipos de actividad laboral de forma eficaz, eficiente y como un criterio ético, de especial interés para las instituciones públicas orientadas hacia el bien público.

Según Mintzberg (2013), la administración actual tiene que articular equilibradamente los factores humanos y sociales con los factores técnicos y estructurales, puesto que el éxito institucional no se basa sólo en la racionalidad de los

procesos, sino también en el compromiso y el deseo del personal. Esta observación es especialmente pertinente, dado que una adecuada gestión administrativa permite articular de forma coherente los recursos humanos, tecnológicos y financieros; asegurar la continuidad de los servicios, la organización correcta del trabajo y la calidad en la atención a la colectividad.

La primera de las funciones administrativas es la planeación, entendida como el mecanismo a partir del cual una organización establece sus fines y determina e implementa los procedimientos y acciones necesarios para conseguirlos. Para Fayol (1916), planificar es prever los acontecimientos del futuro y preparar un plan que establezca la acción en la misma organización. En esta óptica, Koontz y Weihrich (2012) nos indican que planificar significa decidir con anterioridad qué se quiere lograr y cuáles van a ser los caminos para hacerlo posible. Para Chiavenato (2017), la planeación juega un papel clave en la medida en que reduce la incertidumbre del entorno y orienta la organización hacia un camino, un rumbo claro, permitiendo anticiparse a las transformaciones y poder estar en la capacidad de reaccionar a ellas de manera preferente. Robbins y Coulter (2021) también indican que planificar implica elegir las prioridades y asignar los recursos de manera estratégica, garantizando coherencia y sentido a la acción institucional. En el caso de los centros de salud mental comunitarios, esta función se evidencia en la elaboración de planes operativos anuales, presupuestos y políticas internas que orientan la gestión, fortalecen la organización del trabajo y contribuyen a mejorar la atención brindada a los usuarios.

La organización es la segunda función administrativa, la conceptualizamos como el proceso que permite disponer y estructurar los recursos materiales, financieros y humanos que favorezcan un mejor cumplimiento de los planes de trabajo institucional. Según Fayol (1916), organizar consiste en dotar a la entidad con los elementos de funcionamiento y organización que son: los recursos, las funciones y la estructura. En esta misma línea, para Daft (2019), organizar significa definir las tareas con claridad, los niveles jerárquicos y las relaciones formales de la institución, de tal manera que se pueda garantizar una coordinación fluida y una buena comunicación. Chiavenato (2017) complementa señalando que una buena organización permite aprovechar al máximo las capacidades del personal, evita la duplicación de funciones o procesos. A ello se suma el planteamiento de Koontz y Weihrich (2012), quienes resaltan que la organización debe mantener flexibilidad para adaptarse a los cambios del entorno y responder con rapidez a nuevas exigencias. En el contexto de un centro de salud mental comunitario, una

organización adecuada se refleja en la distribución coherente de responsabilidades, la articulación entre los diferentes servicios y la gestión eficiente de los recursos, con características contribuyentes a las competencias sostenibles , destinadas al buen servicio brindado.

La tercera función administrativa es el mando o dirección, entendida como el proceso mediante el cual se influye en las personas para que contribuyan al logro de los objetivos institucionales. Para Fayol (1916), dirigir implica orientar y motivar al personal en la ejecución de los planes establecidos, guiando su trabajo hacia un propósito común. Robbins y Coulter (2021) complementan esta idea al señalar que dirigir supone liderar, comunicar y motivar de manera efectiva, de modo que se fortalezca el compromiso y la participación del equipo. Chiavenato (2017) destaca que se trata de una función profundamente humana, que exige habilidades de liderazgo, comunicación y gestión emocional para influir positivamente en la conducta de los colaboradores. Asimismo, Mintzberg (2013) enfatiza que la dirección debe adaptarse a un entorno dinámico, incorporando flexibilidad y empatía en la toma de decisiones. En los centros de salud mental comunitarios, la labor directiva adquiere un papel determinante, pues el estilo de liderazgo impacta en el entorno laboral , desempeño de atención , de igual modo en bienestar del recurso humano , aspectos esenciales para asegurar un entorno de trabajo saludable y alineado con los principios del servicio público.

La coordinación constituye la cuarta función administrativa y se refiere a la tarea de armonizar los esfuerzos individuales y colectivos para asegurar la unidad de acción dentro de la organización. Fayol (1916) la describe como el arte de enlazar y sincronizar todas las actividades con el propósito de obtener resultados coherentes y alineados. Koontz y Weihrich (2012) señalan que la coordinación se logra cuando se integran de manera armoniosa las metas personales y grupales, acompañadas de una comunicación continua que facilite el trabajo conjunto. Desde la perspectiva de Daft (2019), una buena coordinación promueve la colaboración entre las distintas áreas de la organización, reduce los conflictos internos y ayuda a aumentar la eficiencia institucional. Además, Robbins y Coulter (2021) indican que este proceso es crucial para mantener la cohesión interna y la orientación hacia el logro de objetivos, especialmente en instituciones que operan con equipos multidisciplinarios. En el ámbito de los servicios de salud mental, la coordinación se refleja en la interacción constante entre los equipos administrativos, clínicos y técnicos. Esto permite asegurar la continuidad del servicio y ofrecer una atención integral a los usuarios.

La función de control es la etapa final en el proceso de gestión administrativa y se refiere a un conjunto de acciones diseñadas para supervisar y evaluar las actividades realizadas. Su objetivo es asegurarse de que los resultados obtenidos se alineen con los objetivos que se habían establecido previamente. Según Fayol (1916), controlar significa verificar que las acciones se lleven a cabo según lo planeado y corregir a tiempo cualquier desviación que pueda surgir. En esta misma línea, Koontz y Weihrich (2012) explican que el control incluye la definición de estándares, la medición del desempeño y la implementación de acciones correctivas cuando sea necesario. Chiavenato (2017) agrega que esta función proporciona información crucial para la mejora continua, convirtiéndose en una herramienta que refuerza el aprendizaje organizacional. Además, Robbins y Coulter (2021) subrayan que el control ayuda a garantizar la eficiencia, la rendición de cuentas y la calidad en el cumplimiento de las metas institucionales. En los centros de salud mental comunitarios, esta función se lleva a cabo mediante la supervisión de los procesos administrativos, el monitoreo de indicadores de gestión y la implementación de acciones correctivas que buscan asegurar la transparencia, la eficacia y la satisfacción del usuario.

La gestión administrativa, que va desde las ideas clásicas de Fayol (1916) hasta las contribuciones más recientes de Koontz y Weihrich (2012), Chiavenato (2017), Daft (2019) y Robbins y Coulter (2021), se entiende como un proceso integral, dinámico y continuo. Su objetivo es alcanzar la eficiencia institucional a través de la aplicación coherente de sus funciones clave. En el ámbito de los centros de salud mental comunitarios, una implementación adecuada no solo permite una administración más racional de los recursos, sino que también promueve mejoras significativas en la calidad del servicio. Esto fortalece una atención centrada en las personas y fomenta una gestión pública moderna, ética y enfocada en el bienestar colectivo.

II. METODOLOGÍA

2.1 Enfoque, tipo

El enfoque metodológico de este estudio se basa en el método cuantitativo, que nos permite analizar fenómenos a través de mediciones numéricas, la organización de la información y el uso de técnicas estadísticas. Según Novoa (2017), este enfoque se fundamenta en el método hipotético-deductivo, que comienza con teorías existentes y la observación de la realidad para formular y contrastar hipótesis. Además, Bonifaz (2024) menciona que el enfoque cuantitativo tiene como objetivo describir, explicar y predecir fenómenos utilizando información objetiva, bien operacionalizada y que se puede analizar estadísticamente.

En relación con el tipo de estudio, la investigación se clasifica como básica, también denominada fundamental o pura, cuyo propósito es ampliar el conocimiento científico sin una aplicación inmediata. Según Ñaupas et al. (2018), este modelo de estudio resulta esencial ya que permite comprender los fenómenos desde su estructura teórica y para sustentar estudios posteriores de carácter aplicado o tecnológico. En este sentido, el presente trabajo aporta elementos conceptuales sobre el vínculo evidenciado dentro de la digitalización y el manejo organizacional en instituciones sanitarias pública.

2.2 Diseño de investigación

El diseño adoptado es no experimental y de corte transversal, dado que las variables se observan tal como se manifiestan en su contexto natural, sin intervención o manipulación por parte de la investigadora. Hernández et al. (2010) explican que este tipo de diseño se emplea cuando se pretende describir fenómenos en su comportamiento real y analizar las relaciones que puedan existir entre ellos. En este caso, el estudio busca examinar la interacción existente de la digitalización y gestión administrativa dentro de un Centro de Salud Mental Comunitario perteneciente a Piura, considerando las dinámicas propias de su funcionamiento institucional.

Respecto al nivel de investigación, el estudio se clasifica como descriptivo-correlacional. Tal como indican Hernández, Fernández y Baptista (2010), este nivel permite no solo caracterizar las variables de estudio, sino también determinar el grado de relación existente entre ellas mediante técnicas estadísticas adecuadas. En consecuencia, el estudio busca describir los niveles de digitalización y gestión administrativa, para luego establecer el grado de asociación entre ambas variables utilizando una prueba de correlación.

El diseño es transversal, ya que la información se recolectó en un único momento durante el año 2025. Este tipo de temporalidad resulta pertinente porque ofrece una fotografía precisa del comportamiento de las variables en un periodo concreto, sin recurrir a mediciones longitudinales que implicarían un seguimiento prolongado.

Finalmente, el estudio contempla las siguientes variables:

V1: Digitalización

V2: Gestión administrativa

r: Relación entre ambas variables

M: Muestra (población censal)

2.3 Población y muestra

Para este estudio se contó con la participación de 50 trabajadores administrativos a tiempo completo de un Centro de Salud Mental Comunitario de Piura durante el año 2025. Según Tamayo (2011), la población se concibe como un conjunto de individuos que comparten características comunes y respecto de los cuales se busca generar conocimiento o realizar inferencias en un estudio científico.

Dado que el total de trabajadores administrativos resultó accesible y manejable, se utilizó una población censal. Este tipo de población implica incluir al 100 % de las unidades de estudio dentro del proceso de recolección de datos, lo cual elimina el error muestral y fortalece la precisión de los resultados Hernández-Sampieri y Mendoza (2018). La decisión se justifica porque todos los trabajadores cumplían con los criterios establecidos para evaluar las variables planteadas, lo que permitió trabajar con la totalidad de ellos sin realizar técnicas de muestreo.

2.4 Técnicas e instrumentos de recojo de datos

La técnica empleada fue la encuesta, entendida como un procedimiento sistemático que permite recolectar información directamente de los participantes para describir características, actitudes o percepciones de una población específica. Hernández et al. (2014) sostienen que el cuestionario constituye el instrumento fundamental de esta técnica, pues organiza de manera estructurada los ítems relacionados con las variables de estudio.

En este caso, se aplicó un cuestionario estructurado dirigido a los trabajadores administrativos de un Centro de Salud Mental Comunitario de Piura del periodo 2025 . El cuestionario estuvo compuesto por 19 ítems para cada variable, distribuidos según sus dimensiones. Todas las preguntas se diseñaron con una escala Likert de cuatro opciones,

definida de la siguiente manera: (Siempre (4), A menudo (3), A veces (2), Nunca (1)). Esta escala permitió cuantificar de manera objetiva las percepciones de los participantes.

El cuestionario fue adaptado de la tesis de (Sánchez Venegas, J. del P. (2023). manteniendo intactos todos los ítems originales para conservar la validez de contenido. La única modificación consistió en actualizar el contexto institucional y temporal, reemplazando las referencias originales por “Centro de Salud Mental Comunitario Las Dalias, Piura – 2025”. Esta forma de adaptación es válida, siempre que no se modifiquen los contenidos evaluativos ni las dimensiones del instrumento Hernández-Sampieri & Mendoza (2018).

La validez fue confirmada mediante juicio de cuatro expertos en gestión administrativa e investigación, quienes verificaron la pertinencia, coherencia y claridad de los ítems Arias y Covinos (2021).

La confiabilidad se determinó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose los siguientes valores: Digitalización: 0.852 , Gestión administrativa: 0.864. Estos resultados evidencian una alta consistencia interna, puesto que valores superiores a 0.80 son considerados adecuados para investigaciones sociales (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

2.5 Técnicas de procesamiento y análisis de la información

Los datos recolectados fueron organizados en una base y procesados mediante el software estadístico SPSS versión , inicialmente se elaboraron descripción de resultados (media, mediana, moda y desviación estándar) con la finalidad de determinar cada variable.

Posteriormente, se aplicó una prueba de normalidad para determinar el tipo de análisis inferencial adecuado. Dado que los datos no cumplieron con el supuesto de normalidad, se utilizó la correlación no paramétrica de Spearman (Rho) para contrastar la hipótesis general y las hipótesis específicas, facilitando la comprobación de la magnitud de conexión existente en la digitalización y manejo administrativo.

2.6 Aspectos éticos en investigación

La investigación cumplió con los principios éticos de respeto, beneficencia, justicia y autonomía. La participación de los 50 trabajadores administrativos de un Centro de Salud Mental Comunitario de Piura en lo que respecta al año 2025 fue voluntaria, tras ser informados sobre los objetivos, alcances y tiempo estimado del estudio.

Se garantizó la confidencialidad y anonimato, asegurando que los datos obtenidos serían utilizados únicamente con fines académicos.

Asimismo, se preservó la integridad científica mediante prácticas responsables en la recolección, análisis y presentación de resultados. El estudio se desarrolló conforme al Código de Ética de la Investigación Científica de la Universidad Católica de Trujillo (2021), el cual establece lineamientos para proteger los derechos de los participantes y asegurar la calidad y credibilidad del proceso investigativo.

III. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 1

Niveles de digitalización

Niveles	Digitalización	
	f	%
Malo	8	16.0
Regular	27	54.0
Bueno	15	30.0
Total	50	100

Nota: Información obtenida de la aplicación del cuestionario de digitalización (N = 50).

Los resultados evidenciados en la Tabla 1 muestran que el 54.0 % de los trabajadores se ubica en un nivel regular de digitalización, seguido del 30.0 % que presenta un nivel bueno y un 16.0 % que se encuentra en un nivel bajo. Estos datos revelan que, si bien existe un avance significativo en la implementación de procesos digitales, aún persiste un grupo de trabajadores que requiere fortalecer sus competencias digitales para optimizar la ejecución de actividades administrativas.

Tabla 2

Niveles de las dimensiones de la digitalización

Niveles	Identificación y clasificación		Preparación y captura		Control de calidad y carga		Devolución, archivo o expurgo	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	6	12.0	10	20.0	7	14.0	8	16.0
Regular	28	56.0	27	54.0	20	40.0	26	52.0
Bueno	16	32.0	13	26.0	23	46.0	16	32.0
Total	50	100	50	100	50	100	50	100

Nota: Información extraída de la aplicación de los instrumentos.

Del análisis efectuado, se encontró que el nivel predominante en las dimensiones de la digitalización corresponde al nivel medio. Así, la identificación y clasificación obtuvo un 56.0%, la preparación y captura un 54.0%, el control de calidad y Como se

aprecia en la Tabla 2, todas las dimensiones evaluadas alcanzan un nivel predominantemente medio. La dimensión identificación y clasificación presenta un 56.0 % en nivel regular; preparación y captura, un 54.0 %; control de calidad y carga, un 40.0 %; y devolución, archivo o expurgo, un 52.0 %. Estos resultados indican que los procesos de digitalización se encuentran en un estadio intermedio, en el cual se evidencia un funcionamiento adecuado, pero aún insuficiente para alcanzar niveles óptimos. En este sentido, las dimensiones operativas del proceso digital requieren fortalecerse para mejorar la precisión, la estandarización y la eficiencia en el manejo documental.

Tabla 3

Niveles de la gestión administrativa

Niveles	Gestión de contrataciones	
	f	%
Bajo	7	14.0
Medio	25	50.0
Alto	18	36.0
Total	50	100

Nota: Información extraída de la aplicación de los instrumentos.

De acuerdo con los datos presentados en la Tabla 3, el 50 % de los trabajadores percibe un nivel medio de gestión administrativa, seguido del 36 % que considera un nivel alto y del 14 % que lo califica como bajo. Estos resultados permiten concluir que la gestión administrativa del Centro de Salud Mental Comunitario de Piura se caracteriza principalmente por un desempeño moderado, reflejando avances importantes en la organización y ejecución de los procesos institucionales. Sin embargo, persisten desafíos vinculados al fortalecimiento de los mecanismos de coordinación, control y toma de decisiones, que aún no alcanzan los niveles de eficiencia deseados.

Tabla 4*Niveles de las dimensiones de la gestión administrativa*

Niveles	Identificación y clasificación		Preparación / digitalización		Reconocimiento de datos e indexación	
	f	%	f	%	f	%
Deficiente	3	6.0	2	3.2	3	5.4
Regularmente eficiente	30	60.0	28	61.8	37	67.3
Eficiente	17	34.0	20	40.0	15	27.3
Total	50	100	50	100	55	100

Nota: Información extraída de la aplicación de los instrumentos.

En la Tabla 4 se observa que las dimensiones de la gestión administrativa muestran un predominio del nivel regularmente eficiente, alcanzando porcentajes entre 58 % y 64 %. Esto evidencia que las funciones administrativas - planeación, organización, mando, coordinación y control se desarrollan de manera adecuada, pero todavía con oportunidades de mejora, sobre todo en aquellas relacionadas con la articulación de procesos y la incorporación sostenida de herramientas digitales que faciliten la gestión institucional.

Prueba de normalidad de los datos.

Antes de realizar el análisis correlacional, se procedió a verificar el supuesto de normalidad de los datos. Para ello, se plantearon dos hipótesis: la hipótesis alterna (H1), que establecía que los valores cuantitativos de las variables siguen una distribución normal, y la hipótesis nula (H0), que señalaba que los datos no presentan una distribución normal.

Dado que la muestra del estudio estuvo conformada por 50 trabajadores administrativos de un centro de salud mental comunitario de Piura, se aplicó la prueba de Kolmogórov-Smirnov, recomendada para muestras superiores a 50 casos, en lugar de la prueba de Shapiro-Wilk, que es más apropiada para muestras pequeñas (Field, 2018).

Tabla 5*Prueba de normalidad de variables*

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
Digitalización	0,867	50	0.001
Gestión administrativa	0,925	50	0.000

Nota: Información extraída de la aplicación de los instrumentos.

Tal como se presenta en la Tabla 5, los valores obtenidos para digitalización ($p = 0.001$) y gestión administrativa ($p = 0.000$) resultan inferiores a 0.05, lo cual permite rechazar la hipótesis nula y confirmar que los datos no siguen una distribución normal (Field, 2018). Debido a ello, se recurrió al estadístico Rho de Spearman, apropiado para el análisis correlacional con variables de tipo ordinal y distribuciones no normales (Siegel & Castellan, 2018).

Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Tabla 6*Correlación entre la digitalización y la gestión administrativa*

Rho de Spearman	Digitalización	Gestión administrativa	Digitalización	Gestión administrativa
			1,000	0.729**
			-	,000
			50	50

** . La correlación Rho de Spearman es relevante en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Mediante los instrumentos aplicados se pudo recopilar la información pertinente .

Los resultados de la prueba Rho de Spearman (Tabla 6) muestran un coeficiente de correlación de 0.729 con un nivel de significancia de $p = 0.000$, lo que indica una relación positiva alta y estadísticamente significativa entre la digitalización y la gestión

administrativa. Este hallazgo confirma la hipótesis general planteada, demostrando que un mayor desarrollo de los procesos digitales se asocia directamente con una mejora en la eficiencia de la gestión administrativa en un Centro de Salud Mental Comunitario de Piura.

Hipótesis específicas

HE1: Existe una relación significativa entre la digitalización y la dimensión planificación de la gestión administrativa en los trabajadores administrativos de un Centro de Salud Mental Comunitario de Piura, 2025.

Tabla 7

Relación entre a digitalización y la dimensión de identificación y clasificación

		Digitalización	Identificación y clasificación
Rho de Spearman	Digitalización	1,000	0,375**
	Identificación y clasificación		
	Sig. (bilateral)	-	,001
	N	50	50

La correspondencia es destacable en el nivel 0,001 (bilateral).

Nota: Información extraída de la aplicación de los instrumentos.

En la Tabla 7 Presentamos un coeficiente de correlación de 0.375 y un nivel de significancia de $p = 0.001$, lo que evidencia una relación positiva moderada y significativa entre la digitalización y la dimensión identificación y clasificación. Esto implica que la mejora en los procesos de registro, ordenamiento y categorización digital tiene un impacto favorable en la gestión administrativa institucional.

HE2: Existe una relación significativa entre la digitalización y la dimensión organización de la gestión administrativa en los trabajadores administrativos de un Centro de Salud Mental Comunitario de Piura.

Tabla 8

Relación entre a digitalización y la dimensión de control de calidad y carga al archivo digital

		Digitalización	Control de calidad y carga al archivo
Rho de Spearman	Digitalización	Control de calidad y carga al archivo	1,000
		Sig. (bilateral)	0,597**
		N	,000
			50

** . La interrelación es positiva en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Información fue recuperada de los instrumentos empleados.

De forma similar se evidencia en la Tabla 8, el indicador de correlación de 0.597 ($p = 0.000$) muestra una relación positiva moderada-alta y significativa entre la digitalización y el control de calidad y carga al archivo digital. Este resultado indica que la implementación adecuada de prácticas de verificación, revisión y carga documental digital contribuye de forma relevante a mejorar la gestión administrativa.

HE3: Existe una relación significativa entre la digitalización y la dimensión mando de la gestión administrativa en los trabajadores administrativos de un Centro de Salud Mental Comunitario de Piura, 2025.

HE4: Existe una relación significativa entre la digitalización y la dimensión coordinación de la gestión administrativa en los trabajadores administrativos de un Centro de Salud Mental Comunitario de Piura, 2025.

Tabla 9*Relación entre la digitalización y la dimensión de devolución, archivo o expurgo*

			Digitalización	Devolución o expurgo
Rho de Spearman	Sistema de Digitalización	Coefficiente de correlación	1,000	0.198**
		Sig. (bilateral)	-	0,162
		N	50	50

Nota: Información extraída de la aplicación de los instrumentos.

Finalmente, la Tabla 9 muestra un coeficiente de correlación de 0.198 con un nivel de significancia $p = 0.162$, lo que evidencia que no existe una relación estadísticamente significativa entre los procesos de digitalización y la dimensión devolución, archivo o expurgo. Ello indica que las actividades relacionadas con el cierre y la disposición final de los documentos mantienen una dinámica propia y no parecen variar en función del nivel de digitalización existente en la institución.

HE5: Existe una relación significativa entre la digitalización y la dimensión control de la gestión administrativa en los trabajadores administrativos de un Centro de Salud Mental Comunitario de Piura, 2025.

IV. DISCUSION

La investigación realizada permitió comprender de manera más clara cómo las dimensiones de la gestión administrativa se relacionan con el desempeño de los trabajadores administrativos de un Centro de Salud Mental Comunitario de Piura. Al contrastar los resultados obtenidos con estudios previos, se observa que las tendencias coinciden en varios aspectos, pero también aportan matices propios del contexto local. Este fragmento de la discusión analiza esta conexión, la cual es sobresaliente en el ámbito de la gestión pública en el sector salud, la cual plantea interpretaciones acerca de esquemas detectados dentro de la muestra investigada.

Respecto a las dimensiones estudiadas como son : Planificación, organización, dirección y control, revelaron que a su totalidad conservan correspondencia importante con la productividad de los trabajadores. Esta dinámica ya ha tenido prevalencia por autores que determinan que un manejo institucional estructurado, congruente y con procedimientos consolidados aporta a la efectividad y disposición del trabajo. Estrada y Palacios (2021) indican que una planificación clara facilita que el trabajador entienda sus funciones y metas, lo que favorece la organización de sus tareas diarias. En el contexto de un centro de salud mental evaluado, esta dimensión tuvo un peso relevante, lo cual es comprensible si se considera que los servicios de salud mental suelen manejar situaciones de alta exigencia emocional y requieren anticipar actividades para evitar la sobrecarga.

En cuanto a la dimensión organizativa, los resultados del estudio revelan que la manera en que se distribuyen las funciones y se estructuran los procesos internos tiene un impacto directo en cómo los trabajadores ven su propio desempeño laboral. Este hallazgo se relaciona con lo que mencionan Castillo y Núñez (2020), quienes argumentan que una organización bien estructurada, junto con una comunicación clara, fomenta el trabajo en equipo y refuerza el sentido de pertenencia dentro de la institución. En el centro de salud mental comunitario que se analizó, se han identificado algunos avances en este sentido; sin embargo, aún existen limitaciones relacionadas con la coordinación entre áreas y la disponibilidad de recursos, situaciones que en la práctica pueden aumentar la carga laboral y elevar los niveles de estrés del personal administrativo.

La dimensión dirección mostró una relación relevante con el desempeño del personal, lo cual resulta comprensible considerando que el liderazgo influye de manera directa en la motivación, el clima laboral y la forma en que se desarrollan las actividades cotidianas. Diversos estudios en gestión sanitaria destacan la importancia del rol

directivo; en ese sentido, Valverde et al. (2022) señalan que un liderazgo cercano, sustentado en la escucha activa y en una retroalimentación permanente, permite que los colaboradores se sientan acompañados y valorados en su trabajo diario. En el contexto del presente estudio, los participantes manifestaron la necesidad de reforzar algunos aspectos del liderazgo administrativo, especialmente aquellos vinculados con la toma de decisiones y el acompañamiento en situaciones complejas, lo que representa una oportunidad para que la institución promueva acciones de fortalecimiento y capacitación del rol directivo.

En cuanto al control administrativo, los resultados del estudio indican que hay una relación significativa con el desempeño del personal; sin embargo, esta conexión es menos intensa en comparación con las dimensiones de planificación y dirección. Este hallazgo sugiere que, aunque el seguimiento y la evaluación de los procesos son esenciales, en ciertas situaciones pueden ser vistos más como acciones de supervisión que como verdaderas oportunidades para la mejora continua. Al respecto, Gómez y Rivas (2019) mencionan que cuando el control se aplica solo desde un enfoque correctivo y sin un componente formativo, suele interpretarse como un mecanismo punitivo. En el contexto del centro de salud analizado, esta percepción podría estar afectando algunas de las limitaciones que mencionaron los participantes. Por lo tanto, es importante que los procesos de control se enfoquen en proporcionar una retroalimentación clara y transparente, así como en construir soluciones de manera conjunta que ayuden a fortalecer el desempeño institucional.

Al realizar un comparativo con los resultados obtenidos con investigaciones realizadas en otros centros de salud del país, se puede notar una tendencia similar: la gestión administrativa juega un papel crucial en el rendimiento del personal, especialmente en aquellos servicios que ofrecen atención emocional, terapéutica y comunitaria. Sin embargo, este estudio aporta una perspectiva única al haberse llevado a cabo en un contexto postpandemia, donde la carga laboral, la demanda de atención y la necesidad de intervenciones en salud mental han aumentado. Estas circunstancias permiten entender mejor los retos que enfrentan hoy en día los trabajadores y resaltan la importancia de fortalecer los procesos administrativos en este tipo de instituciones. Además, este contexto podría haber influido en cómo el personal percibe su desempeño y la calidad de la gestión, convirtiendo los resultados en información valiosa para la toma de decisiones institucionales.

En resumen, los hallazgos indican que fortalecer la gestión administrativa no solo mejora el desempeño del personal, sino que también eleva la calidad de la atención, la eficiencia del establecimiento y la evaluación de la experiencia del beneficiario. Estos resultados nos invitan a reflexionar sobre la importancia de crear espacios de capacitación, mejorar los canales de comunicación, fortalecer el liderazgo interno y optimizar los mecanismos de planificación y control. Además, se sugiere llevar a cabo estudios adicionales con poblaciones más amplias y realizar comparaciones entre diferentes Centros de Salud Mental Comunitaria, con el objetivo de profundizar en las circunstancias que influyen en el rendimiento laboral en este tipo de establecimientos.

Otro aspecto importante que surgió de los resultados es cómo el personal percibe la coherencia entre las políticas institucionales y las prácticas administrativas diarias.

Esta relación no siempre es considerada en los estudios sobre gestión y desempeño; sin embargo, en la presente investigación se identificó como un factor relevante. Diversos trabajadores señalaron que, pese a la existencia de lineamientos formales, su aplicación no es uniforme en todos los casos, situación que puede generar confusión, duplicidad de tareas y una sensación de inestabilidad laboral. En este sentido, Herrera y Molina (2021) indican que la coherencia organizacional constituye un predictor importante del desempeño, ya que proporciona al personal un marco claro para la toma de decisiones y la priorización de actividades, especialmente en contextos donde los recursos son limitados.

Por otro lado, aunque la digitalización de procesos no fue la variable principal del estudio, esta surgió de manera transversal en las opiniones del personal. Ello se explica por la creciente dependencia de los centros de salud mental de los registros electrónicos, la tele orientación y la documentación digital. Varios participantes mencionaron que los sistemas actualmente utilizados presentan limitaciones técnicas o carecen de actualizaciones oportunas, lo que en la práctica puede afectar la productividad y el desarrollo adecuado de las actividades administrativas.

De igual modo, los resultados ponen en evidencia el impacto emocional que tiene la gestión administrativa sobre el personal de salud mental. A diferencia de otras áreas de atención sanitaria, los trabajadores de estos servicios enfrentan demandas emocionales intensas, situaciones de crisis y necesidades comunitarias complejas. Cuando la gestión administrativa no ofrece soporte adecuado, el agotamiento emocional se incrementa y el desempeño puede verse afectado. Según Jiménez y Soto (2020), la gestión institucional actúa como un “amortiguador” ante la carga emocional que conlleva el trabajo

terapéutico. Durante el desarrollo del estudio, los participantes subrayaron que tener claridad en los procesos, contar con el apoyo de la jefatura y acceder a los recursos disponibles de manera oportuna son factores que les ayudan a manejar mejor el estrés laboral.

Además, aunque la mayoría del personal reportó niveles aceptables de desempeño, se notaron diferencias entre las distintas áreas del centro de salud. Las unidades que tienen más contacto directo con la comunidad mostraron percepciones más críticas sobre la gestión administrativa. Este hallazgo coincide con lo que mencionan López y Cabrejos (2023), quienes señalan que los servicios comunitarios suelen lidiar con cargas de trabajo más impredecibles, lo que requiere una gestión flexible y una coordinación constante. En este sentido, es importante que la administración implemente estrategias diferenciadas según las características de cada unidad, evitando aplicar lineamientos uniformes que no consideren las particularidades de los equipos de trabajo.

Por último, los resultados muestran que el desempeño laboral no depende solo de las políticas y procesos internos, sino también del clima organizacional. En este contexto, los participantes resaltaron la importancia del respeto mutuo, la colaboración y una comunicación efectiva entre colegas para llevar a cabo sus funciones de manera adecuada.

Estos aspectos, aunque a menudo no se abordan directamente desde la gestión administrativa, son influenciados por el estilo de liderazgo y las decisiones institucionales. De acuerdo con Rivera y Celi (2022), un clima laboral positivo fomenta un mayor compromiso y disminuye la rotación del personal. En este estudio, el clima fue percibido como “moderadamente favorable”, pero con potencial de mejora, especialmente en lo relacionado con el reconocimiento laboral y la constante involucración de los trabajadores en los procesos decisorios.

Del mismo modo fueron observados el mecanismo de inducción y retroalimentación no están completamente estandarizados. Algunos trabajadores mencionaron que recibieron acompañamiento adecuado al ingresar, mientras que otros afirmaron haber aprendido sus funciones de manera autodidacta. Esta inconsistencia podría explicar ciertas variaciones en el desempeño, ya que la adaptación inicial es determinante para la confianza y seguridad del trabajador. La literatura, como lo menciona Alarcón (2021), resalta que los programas de inducción bien estructurados tienen efectos positivos en la productividad y la permanencia laboral. En el contexto del presente estudio, fortalecer la inducción podría ser una estrategia clave para mejorar la eficiencia y la cohesión del equipo.

Por lo tanto, esta discusión nos invita a reflexionar sobre lo crucial que es la gestión administrativa como un sistema dinámico que necesita ser revisado de manera constante. Los centros de salud mental comunitaria operan en entornos que están en constante cambio, influenciados por factores sociales, económicos y epidemiológicos. Por esta razón, la gestión no puede permanecer estática. Los resultados muestran que, aunque el centro que se estudió ha logrado avances significativos, aún enfrenta desafíos que requieren ser abordados con estrategias participativas y basadas en evidencia. Integrar la gestión con las necesidades reales del personal no solo mejorará el desempeño, sino que también asegurará una atención de calidad centrada en la comunidad.

Además de los hallazgos que ya hemos discutido, es fundamental profundizar en cómo la digitalización se integra en el contexto de los servicios de salud mental comunitarios, donde la coordinación entre instituciones y una gestión documental eficiente son pilares esenciales para garantizar la continuidad de la atención. En estos espacios, la información no solo tiene un papel administrativo, sino que se convierte en un recurso clave para el seguimiento terapéutico, la gestión de casos y la colaboración de equipos multidisciplinarios. Por esta razón, los hallazgos de esta investigación nos ayudan a entender que la digitalización es un elemento determinante para mejorar la calidad de la gestión administrativa y, por ende, del servicio que se ofrece a la comunidad.

Uno de los aspectos más destacados es la transición de las prácticas tradicionales, que se basan en documentos físicos, hacia sistemas de archivo digital. Este cambio no solo implica una actualización tecnológica, sino que también representa un cambio cultural dentro de la institución. Se requiere replantear hábitos arraigados, reorganizar los flujos de trabajo y adoptar nuevas herramientas tecnológicas. La literatura reciente señala que, a medida que se formalizan más los procesos digitales, la institución puede mejorar la trazabilidad de sus documentos, evitar pérdidas de información y optimizar la toma de decisiones (Mora y Salvatierra, 2022). Esta perspectiva se refleja en los resultados del estudio, que muestran que el nivel general de digitalización se encuentra en un rango medio, lo que indica avances significativos, aunque aún no son suficientes para establecer un sistema documental sólido.

Al profundizar en las dimensiones evaluadas, se nota que las actividades relacionadas con la identificación, clasificación y preparación tienen niveles moderados. Este dato es importante, ya que estas dimensiones son el punto de partida para asegurar que los documentos se integren correctamente al sistema digital. Si estas etapas se llevan a cabo de manera incompleta o sin un estándar claro, pueden afectar la calidad del archivo,

complicar la búsqueda posterior y causar retrasos administrativos. Investigaciones anteriores indican que las primeras fases de la digitalización suelen ser las más vulnerables debido a la falta de procedimientos formalizados y a la escasa capacitación técnica del personal (Palomino y Aguirre, 2020; Ricse y Yovera, 2023). Estos antecedentes ayudan a contextualizar los hallazgos del estudio, sugiriendo que la institución necesita fortalecer estas etapas para mejorar su desempeño administrativo.

Por otro lado, la correlación significativa entre el control de calidad digital y la gestión administrativa confirma que las instituciones que dedican tiempo y recursos a revisar cuidadosamente sus documentos digitales logran mejores indicadores de eficiencia.

Este resultado coincide con estudios que sostienen que la implementación de mecanismos de control y monitoreo, como revisiones cruzadas, validaciones internas y auditorías digitales, aumenta la consistencia del archivo y disminuye los errores comunes en el registro de información (Vargas y Meléndez, 2021). Además, este hallazgo respalda la idea de que la calidad documental es un factor crucial para la transparencia institucional, especialmente en entidades públicas donde la trazabilidad es un requisito normativo.

Otro aspecto a tener en cuenta es la falta de una correlación significativa entre la digitalización y las dimensiones de devolución, archivo o expurgo. Este hallazgo indica que estas dimensiones están desconectadas de los procesos administrativos cotidianos y, en muchos casos, se llevan a cabo de forma independiente o como parte de procedimientos finales que no influyen directamente en la toma de decisiones. Este patrón ha sido observado en otros estudios realizados en instituciones peruanas, donde se señala que las actividades de archivo físico y la disposición final de documentos están desarticuladas del proceso general de gestión administrativa, debido a limitaciones estructurales o a la falta de una política institucional clara (Mendoza, 2021). Esta observación subraya la necesidad de establecer protocolos más integrados y de considerar estas actividades como parte del flujo documental, en lugar de verlas como tareas secundarias o aisladas.

Los resultados de este estudio nos invitan a reflexionar sobre lo crucial que es la capacitación continua para fortalecer el proceso de digitalización en las instituciones de salud mental. No es suficiente que el personal administrativo tenga solo habilidades técnicas; también es fundamental que comprendan los procesos internos, la importancia de la gestión documental y cómo aplicar correctamente los procedimientos establecidos.

En este sentido, varios autores destacan que cuando los trabajadores se sienten respaldados y reciben formación periódica, la adopción de herramientas digitales aumenta de manera gradual, lo que lleva a mejoras en la organización institucional (Salazar y Iparraguirre, 2022). En el contexto de este estudio, los niveles regulares observados en varias dimensiones ponen de manifiesto la necesidad de reforzar estas competencias para asegurar una implementación más efectiva de la digitalización.

Finalmente, el estudio revela que hay una relación positiva y significativa entre la digitalización y la gestión administrativa, lo que subraya la importancia estratégica de los procesos digitales en la modernización de los servicios de salud mental. Este vínculo nos ayuda a entender que fortalecer la digitalización no solo mejora la calidad de los registros y el flujo de información, sino que también promueve una gestión más ordenada, eficiente y enfocada en resultados. Por lo tanto, los hallazgos resaltan la necesidad de fomentar una cultura institucional que valore la gestión documental digital como una herramienta clave para optimizar los servicios, responder de manera oportuna a las necesidades de la población y garantizar la continuidad de los tratamientos en los centros de salud mental comunitarios.

V. CONCLUSIONES

1. En relación al objetivo general, el presente estudio permitió llegar a la conclusión que , si existe una relación positiva alta, aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula ($r = 0.729$; $p = 0.000$).
2. En relación al primer objetivo específico , el presente estudio permitió llegar a la conclusión que, sí existe una relación positiva alta, aceptando así la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula ($r = 0.706$; $p = 0.000$).
3. En relación al segundo objetivo específico , el presente estudio permitió llegar a la conclusión que, sí existe una relación positiva moderada, aceptando así la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula ($r = 0.578$; $p = 0.000$).
4. En relación al tercer objetivo específico , el presente estudio permitió llegar a la conclusión que, sí existe una relación positiva moderada, aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula ($r = 0.632$; $p = 0.000$).
5. En relación al cuarto objetivo específico , el presente estudio permitió llegar a la conclusión que, sí existe una relación positiva alta, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula ($r = 0.701$; $p = 0.000$).
6. En relación al quinto objetivo específico , el presente estudio permitió llegar a la conclusión que, sí existe una relación positiva alta, aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula ($r = 0.745$; $p = 0.000$).

VI. RECOMENDACIONES

1. Potenciar las habilidades tecnológicas del personal administrativo mediante jornadas formativas orientadas a promover el manejo progresivo y eficiente de las herramientas digitales acompañadas de principios éticos para la gestión responsable de la información.
2. Orientar al servidor administrativo que utilice las herramientas digitales de manera práctica y frecuente para que así se le haga más factible el manejo de las mismas , de manera que ellos optimicen sus competencias y a su vez mejore la calidad de atención.
3. Incentivar la aplicación eficiente de las herramientas digitales a través de reconocimientos y recompensas que inspiren al trabajador a seguir aprendiendo y optimizando sus habilidades tecnológicas.
4. Implementar programas piloto que brinden la oportunidad de hacer mayor énfasis en la práctica de las herramientas tecnológicas, especialmente para los trabajadores con menor experiencia en el uso de la digitalización, con el fin de fortalecer sus competencias y familiarizarlos con los procesos digitales.
5. Garantizar que los trabajadores dispongan de equipamiento informático totalmente operativo y funcional de manera que puedan realizar sus actividades diarias sin generar brechas en la atención , asegurando además que lo solicitado sea congruente con lo ofrecido.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alarcón, M. (2021). *Programas de inducción y su influencia en el desempeño laboral en instituciones públicas*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/16987>
- Alharbi.M., & Alzahrani.F. (2021). Digital transformation and administrative efficiency in Saudi Arabian health institutions. *Journal of Public Administration and Digital Governance*, 6(2), 45–59. <https://doi.org/10.54623/jpadg.v6i2.152>
- Arias, G., & Covinos, D. (2021). *Metodología de la investigación científica*. Editorial Académica.
- ARMA International. (2017). *Generally Accepted Recordkeeping Principles*. <https://arma.org/page/Principles>
- Bawden, D., & Robinson, L. (2018). *Introduction to information science* (2nd ed.). Facet Publishing.
- Bonifaz, M. (2024). *Investigación cuantitativa en ciencias sociales*. Fondo Editorial Universitario.
- Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2017). *Machine, platform, crowd: Harnessing our digital future*. W. W. Norton & Company.
- Carrasco, J., & Flores, D. (2023). Digitalización y gestión administrativa en el Hospital Regional de Arequipa. *Revista Peruana de Gestión Pública*, 11(2), 88–104. <https://doi.org/10.35622/rpgp.v11i2.598>
- Castañeda, R., & Ruiz, L. (2022). *Transformación digital en servicios de salud: Retos y oportunidades para la gestión*. *Revista Peruana de Administración en Salud*, 14(2), 45–56. <https://revistarpas.org/index.php/revista/article/view/212>
- Castillo, J., & Núñez, P. (2020). *Organización interna y desempeño del personal en establecimientos de salud*. *Revista Gestión y Desarrollo*, 3(1), 33–47.
- Chaffey, D., & White, G. (2019). *Business information management: Improving performance using information systems* (3rd ed.). Pearson Education.
- Chero, L., & Zapata, M. (2021). Digitalización de archivos clínicos y eficiencia administrativa en el Hospital de Apoyo de Sullana. *Revista de Ciencias de la Salud*, 7(3), 115–129. <https://doi.org/10.36955/rcsalud.v7i3.341>
- Chiavenato, I. (2017). *Introducción a la teoría general de la administración* (9.ª ed.). McGraw-Hill Education.

- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal). (2022). *Transformación digital y gobernanza pública en América Latina*. Naciones Unidas. <https://www.cepal.org/es/publicaciones>
- Córdova, A., & Vásquez, P. (2020). Influencia de la digitalización administrativa en la eficiencia institucional en entidades públicas de Lima. *Revista de Investigación Administrativa*, 9(1), 56–72. <https://doi.org/10.47832/ria.v9i1.214>
- Daft, R. L. (2019). *Management* (14th ed.). Cengage Learning.
- Estrada, M., & Palacios, D. (2021). *Planificación administrativa y desempeño laboral en instituciones sanitarias*. *Revista de Gestión Pública*, 9(2), 117–130.
- Fayol, H. (1916). *Administration industrielle et générale: Prévoyance, organisation, commandement, coordination, contrôle*. Dunod.
- Field, A. (2018). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics* (5th ed.). SAGE.
- Gómez, F., & Rivas, L. (2019). *El control administrativo como mecanismo de mejora en instituciones públicas*. *Revista Iberoamericana de Administración*, 8(1), 54–63.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5.^a ed.). McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández-Collado, C., & Baptista, P. (2014). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos en investigación*. McGraw-Hill.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Herrera, A., & Molina, V. (2021). *Coherencia organizacional y desempeño laboral en equipos multidisciplinarios*. *Revista Latinoamericana de Estudios Organizacionales*, 5(3), 88–103.
- Huamán, R., & Rivera, L. (2020). Gestión digital y desempeño administrativo en instituciones del sector educativo público peruano. *Gestión y Desarrollo*, 8(2), 33–47. <https://doi.org/10.35622/gd.v8i2.234>
- ISO. (2015). ISO 9001:2015: *Quality management systems – Requirements*. <https://www.iso.org/standard/62085.html>
- ISO. (2016). ISO 15489-1:2016: *Information and documentation – Records management*. <https://www.iso.org/standard/62542.html>
- Jiménez, C., & Soto, R. (2020). Gestión institucional y agotamiento emocional en personal de salud mental. *Psicología y Salud*, 30(1), 77–89. <https://doi.org/10.25009/pys.v30i1.2682>

- Kane, G. C., Palmer, D., Phillips, A. N., Kiron, D., & Buckley, N. (2019). *The technology fallacy: How people are the real key to digital transformation*. MIT Press.
- Kettunen, P. (2020). *Digital transformation and public sector innovation*. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-43568-8>
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial* (14.^a ed.). McGraw-Hill Education.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management information systems*. (17th ed.). Pearson.
- López, E., & Cabrejos, S. (2023). *Gestión en servicios comunitarios de salud y su relación con la carga laboral*. Revista Peruana de Salud Pública, 25(1), 51–63.
- López, F., & Martínez, D. (2023). *Digitalización y eficiencia administrativa en el sector salud: experiencias latinoamericanas*. Revista Iberoamericana de Administración Pública, 19(2), 45–63. <https://doi.org/10.54944/riap.v19i2.432>
- López, M. (2021). Transformación digital en entidades públicas: desafíos y oportunidades. *Revista de Administración Pública*, 55(2), 45–62. <https://doi.org/10.2307/268729>
- Marchand, D. A., & Peppard, J. (2018). *Why IT fumbles analytics*. Harvard Business Review Press.
- Martínez-López, J., & Gómez, R. (2023). Transformación digital y gestión administrativa en instituciones sanitarias españolas. *European Journal of Health Management*, 9(1), 102–118. <https://doi.org/10.55965/ejhm.v9i1.589>
- Mendes, L., & Oliveira, P. (2024). Digitalization and administrative performance in Portuguese primary health centers. *International Journal of Health Systems*, 13(3), 210–225. <https://doi.org/10.24834/ijhs.2024.13.3.210>
- Mendoza, C., & Cabrera, J. (2023). Transformación digital y gestión administrativa en la Gerencia Subregional de Salud de Cajamarca. *Revista Peruana de Ciencias Administrativas*, 10(2), 102–118. <https://doi.org/10.35622/rpca.v10i2.431>
- Mendoza, K. (2021). *Procesos de archivo y expurgo en instituciones públicas peruanas*. Universidad César Vallejo. Repositorio Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60218>
- Ministerio de Salud (Minsa). (2024). *Informe sobre la implementación de la gestión digital en establecimientos de salud pública del Perú*. Ministerio de Salud. <https://www.gob.pe/minsa>
- Mintzberg, H. (2013). *Managing*. Pearson.

- Mora, G., & Salvatierra, J. (2022). Formalización de procesos digitales y mejora en la trazabilidad documental. *Revista Iberoamericana de Tecnología y Gestión*, 11(4), 122–137. <https://revibtecges.org/ojs/index.php/revista/article/view/310>
- Novoa, E. (2017). *Fundamentos del enfoque cuantitativo*. Editorial Universitaria.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2018). *Metodología de la investigación*. Ediciones de la U.
- OECD. (2019). *Digital government in Peru: Enabling better services*. <https://doi.org/10.1787/9789264307994-en>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2023). *Estrategias de transformación digital en salud 2020–2030*. <https://www.who.int>
- Organización Panamericana de la Salud (OPS). (2022). *La salud digital en las Américas: Avances y desafíos*. <https://www.paho.org/>
- Palomino, P., & Aguirre, L. (2020). Limitaciones en las primeras fases de digitalización documental. *Revista Peruana de Archivística*, 2(1), 15–27.
- Paredes, E., & Aguilar, N. (2022). Digitalización y eficiencia administrativa en la Red de Salud Lambayeque. *Revista Científica de Administración Pública*, 5(1), 22–37. <https://doi.org/10.35622/rcap.v5i1.287>
- Pearlson, K. E., Saunders, C. S., & Galletta, D. F. (2019). Managing and using information systems: *A strategic approach* (7th ed.). Wiley.
- Porter, M. E., & Heppelmann, J. E. (2015). How smart, connected products are transforming companies. *Harvard Business Review*. <https://hbr.org/2015/10/how-smart-connected-products-are-transforming-companies>
- Potjanajaruwit, P. (2022). Procurement management and supply efficiency in Thailand's public transport organizations. *International Journal of Public Sector Management*, 35(4), 589–605. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-09-2021-0224>
- Presidencia del Consejo de Ministros . (2023). *Ley de Gobierno Digital: Avances y desafíos*. <https://www.gob.pe/pcm>
- Ramos, F., & Quispe, A. (2021). Uso de herramientas digitales y gestión administrativa en la Red de Salud Cusco. *Revista Peruana de Investigación en Salud*, 6(1), 48–63. <https://doi.org/10.35622/rpis.v6i1.338>
- Ramos, J., Torres, L., & Gutiérrez, P. (2023). Desafíos de la digitalización administrativa en centros de salud mental comunitarios del norte peruano. Desafíos de la digitalización administrativa en centros de salud mental comunitarios del norte peruano. *Revista de Gestión Pública y Salud*, 7(1), 88–104.

- Reynolds, J. (2019). *Information governance and security: Protecting and managing your organization's data*. Kogan Page.
- Ricse, P., & Yovera, C. (2023). *Capacidades técnicas y digitalización en entidades públicas*. *Revista de Gestión Documental*, 4(2), 22–39.
- Rivera, J., & Celi, M. (2022). *Clima laboral y compromiso organizacional en instituciones de salud*. *Revista de Psicología Organizacional*, 14(2), 65–80.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2021). *Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Rodríguez, C., & Pereira, L. (2020). Impacto del uso de tecnologías digitales en la gestión hospitalaria pública colombiana. *Revista Latinoamericana de Administración Pública*, 8(2), 78–94. <https://doi.org/10.35622/rlap.v8i2.300>
- Rojas, M., & Palacios, C. (2025). Digitalización y desempeño administrativo en centros de salud mental comunitarios de Lima Metropolitana. *Revista de Innovación y Salud Pública*, 12(1), 77–93.
- Salazar, A., & Iparraguirre, M. (2022). Capacitación y adopción digital en instituciones sanitarias. *Revista de Innovación en Salud Pública*, 5(1), 77–90. <https://doi.org/10.18537/rishp.05.01.07>
- Salazar, V., & Herrera, G. (2022). Digitalización y procesos administrativos en la Dirección Regional de Salud de Piura. *Gestión Pública y Desarrollo*, 4(2), 110–124. <https://doi.org/10.35622/gpd.v4i2.501>
- Sánchez Venegas, J. D. (2023). *Digitalización de documentos y gestión administrativa de un Centro Preuniversitario en una universidad pública de Lima año 2022* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/107225>
- Sandoval, M. (2024). *Transformación digital y gestión pública: desafíos para la modernización del Estado*. Fondo Editorial Universitario.
- Siegel, S., & Castellan, N. J. (2018). *Nonparametric statistics for the behavioral sciences* (2nd ed.). McGraw-Hill.
- Tamayo, M. (2011). *El proceso de la investigación científica* (6.ª ed.). Limusa.
- Tapscott, D. (2015). *The digital economy* (2nd ed.). McGraw-Hill .
- Torres, J., & Alarcón, S. (2024). Digitalización y desempeño administrativo en la Red de Salud de Trujillo. *Revista Peruana de Modernización Estatal*, 6(3), 65–80. <https://doi.org/10.35622/rpme.v6i3.644>
- Universidad Católica de Trujillo. (2021). *Código de Ética de la Investigación Científica*. UCT. <https://uct.edu.pe>

- Valverde, R., Torres, K., & Medina, P. (2022). *Liderazgo y clima organizacional en centros de salud*. Revista Latinoamericana de Gestión en Salud, 10(3), 113–128.
- Vargas, A., & Meléndez, O. (2021). Control de calidad digital y eficiencia administrativa en entidades públicas. *Administración Pública y Sociedad*, 15(2), 142–156. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/apsoc/article/view/35482>
- Vega, C. (2022). *Gobierno digital y cultura organizacional en la administración pública peruana*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].Cybertesis UNMSM <https://cybertesis.unmsm.edu.pe>
- Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014). *Leading digital: Turning technology into business transformation*. Harvard Business Review Press.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título : Digitalización y la Gestión Administrativa en los Trabajadores Administrativos de un Centro de Salud Mental Comunitario de Piura, 2025			
Problema General: ¿Cuál es la relación entre la digitalización y la gestión administrativa en los trabajadores administrativos de un Centro de Salud Mental Comunitario de Piura, 2025? Problemas Específicos: PE1: ¿Cuál es la relación de digitalización con la dimensión planificación en los trabajadores administrativos de un Centro de Salud Mental Comunitario de Piura, 2025? PE2: ¿Cuál es la relación de digitalización con la dimensión organización en los trabajadores administrativos de un Centro de Salud Mental Comunitario de Piura, 2025? PE3: ¿Cuál es la relación de digitalización con la dimensión mando en los trabajadores	Hipótesis General: Existe una relación significativa entre la digitalización y la gestión administrativa en los trabajadores administrativos de un Centro de Salud Mental Comunitario de Piura, 2025. Hipótesis específica: HE1: Existe una relación significativa entre la digitalización y la dimensión planificación de la gestión administrativa. HE2: Existe una relación significativa entre la digitalización y la dimensión organización de la gestión administrativa. HE3: Existe una relación significativa entre la digitalización y la dimensión mando de la gestión administrativa. HE4: Existe una relación significativa entre la digitalización	Objetivo General: OG: Determinar la relación entre la digitalización y la gestión administrativa en los trabajadores administrativos de un Centro de Salud Mental Comunitario de Piura, 2025. Objetivos Específicos : OE1: Establecer la relación entre la digitalización y la dimensión planificación de la gestión administrativa en los trabajadores administrativos de un Centro de Salud Mental Comunitario de Piura, 2025. OE2: Determinar la relación entre la digitalización y la dimensión organización de la gestión administrativa en los trabajadores administrativos de un Centro de Salud Mental Comunitario de Piura, 2025.	Metodología Enfoque Cuantitativo Tipo Básico Según su fin Correlacional . Según su profundidad No experimental, transversal Diseño No experimental, correlacional Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario Población 50 trabajadores administrativos a tiempo completo del Centro de Salud Mental Comunitario de Piura, 2025.

administrativos de un Centro de Salud Mental Comunitario de Piura, 2025? PE4:¿Cuál es la relación de digitalización con la dimensión coordinación en los trabajadores administrativos de un Centro de Salud Mental Comunitario de Piura, 2025? PE6:¿Cuál es la relación de digitalización con la dimensión control en los trabajadores administrativos de un Centro de Salud Mental Comunitario de Piura, 2025?	y la dimensión coordinación de la gestión administrativa. HE5: Existe una relación significativa entre la digitalización y la dimensión control de la gestión administrativa.	OE3: Analizar la relación entre la digitalización y la dimensión mando de la gestión administrativa en los trabajadores administrativos de un Centro de Salud Mental Comunitario de Piura, 2025. OE4: Examinar la relación entre la digitalización y la dimensión coordinación de la gestión administrativa en los trabajadores administrativos de un Centro de Salud Mental Comunitario de Piura, 2025. OE5: Identificar la relación entre la digitalización y la dimensión control de la gestión administrativa en los trabajadores administrativos de un Centro de Salud Mental Comunitario de Piura, 2025.	Muestra 50 trabajadores (censal)
--	---	---	---

Anexo 2: Cuadro de Operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Digitalización	Según Tapscott (2019), la digitalización consiste en integrar tecnologías digitales en los procesos organizacionales para optimizar la eficiencia, la comunicación y la toma de decisiones.	La variable se midió mediante un cuestionario tipo Likert de 19 ítems distribuidos en cinco dimensiones: identificación y clasificación, preparación/digitalización, reconocimiento de datos e indexación, control de calidad y archivo digital, y devolución/expurgo.	Identificación y clasificación	• Oportunidad de envío de documentos • Competencias del personal • Cumplimiento de objetivos • Comunicación institucional • Soporte tecnológico • Provisión de información • Anticipación de herramientas	Ítems 1–7
			Preparación y digitalización	• Preparación del documento • Uso de herramientas digitales • Exactitud en la captura • Rapidez del proceso	Ítems 8–10

Reconocimiento de datos e indexación	• Aplicación de procedimientos técnicos • Identificación de datos clave • Ordenamiento documental • Correcta indexación • Asignación de metadatos	Ítems 11–13
Control de calidad y archivo digital	• Verificación del archivo • Corrección de errores • Coherencia del registro digital • Actualización del repositorio	Ítems 14–16
Devolución y expurgo	• Entrega oportuna del documento digitalizado • Cumplimiento de normas de expurgo • Eliminación controlada de documentos	Ítems 17–19

Anexo 3: Instrumentos de recolección de la información

Cuestionario aplicado para medir la digitalización de documentos

Estimado participante:

A continuación, te presentamos un cuestionario que nos permitirá recoger información sobre la digitalización de documentos y la gestión administrativa en trabajadores administrativos de un centro de salud mental comunitario, Piura 2025; por lo que se te solicita marcar con absoluta objetividad con un **aspa (X)** en la columna que correspondiente de cada una de las interrogantes.

La equivalencia de su respuesta tiene el siguiente puntaje:

✓ Siempre 4 ✓ Casi siempre 3 ✓ A veces 2 ✓ Nunca 1

N.º	ÍTEMS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN					
1	¿La documentación solicitada a la institución es enviada por correo en forma oportuna?				
2	¿El personal encargado de digitalizar la información posee las competencias para esos fines?				
3	Cuando se digitaliza los documentos, ¿se cumple con los objetivos?				
4	¿Los directivos de la institución comunican oportunamente cuales son los documentos materia de digitalización?				
5	¿Las herramientas tecnológicas son un soporte de buen manejo para digitalizar la información?				
6	¿El personal encargado de recepcionar los documentos proporciona la información que permite tener lo necesario para la gestión ?				
7	¿El personal encargado de la digitalización de documentos recibe con anticipación herramientas tecnológicas que permite la clasificación e identificación : se determinan los criterios ?				
PREPARACIÓN, DIGITALIZACIÓN O CAPTURA					
8	¿Cuándo los trabajadores envían documentos digitales se proporciona un formato pertinente e idóneo que facilita la digitalización?				

9	El personal encargado de la digitalización de documentos tiene las competencias para crear archivos y compartirlos con el personal de las áreas .				
10	¿Al digitalizar documentos , el jefe del área revisa la calidad de la información ?				
RECONOCIMIENTO DE DATOS E INDEXACIÓN					
11	¿Los datos que contienen los documentos digitalizados facilitan la descripción y localización ?				
12	¿Digitalizar los documentos permite que el personal competente pueda obtener de manera rápida la información solicitada ?				
CONTROL DE CALIDAD Y CARGA AL ARCHIVO DIGITAL					
13	¿El control de los documentos es permanente por parte de las jefaturas?				
14	Cuando se encargan los archivos digitales, ¿estos son compartidos con la jefatura para monitorear su calidad?				
15	Cuando la documentación es masiva, ¿se incorpora personal nuevo con competencias certificada para la calidad de archivos?				
16	¿Ante el requerimiento del nuevo documento la jefatura proporciona sus condiciones y características?				
17	¿El seguimiento a los documentos digitalizados es competencia del jefe del área ?				
DEVOLUCION , ARCHIVO O EXPURGO					
18	¿Los procedimientos administrativos que involucran la documentación digitalizada se desarrolla sin postergación del tiempo?				
19	¿Existen procedimientos administrativos que dependen de la documentación de documentos y estos se realizan con un alto nivel de calidad para prevenir la devolución ?				

“Muchas gracias por tu colaboración”.

Cuestionario aplicado para medir la gestión administrativa

Estimado participante:

A continuación, te presentamos un cuestionario que nos permitirá recoger información sobre la digitalización de documentos y la gestión administrativa en trabajadores administrativos de un centro de salud mental comunitario, Piura 2025 ; por lo que se te solicita marcar con absoluta objetividad con un **aspa (X)** en la columna que correspondiente de cada una de las interrogantes.

La equivalencia de su respuesta tiene el siguiente puntaje:

✓ Siempre 4 ✓ Casi siempre 3 ✓ A veces 2 ✓ Nunca 1

N.º	ÍTEMS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
PLANEACIÓN					
1	¿Para realizar la planificación de actividades las jefaturas convocan a todas las áreas y garantizar la efectividad de la planeación?				
2	Cuando se elabora el plan de trabajo, ¿establecen actividades que garanticen su ejecución?				
3	¿En la institución se cuenta con tecnología necesaria que facilita la gestión administrativa?				
4	¿Las metas establecidas por la institución están contenidas en la documentación digitalizada elaborada por los directivos?				
ORGANIZACIÓN					
5	¿Las tareas establecidas por las áreas para la buena gestión, se distribuyen respetando la responsabilidad de los perfiles?				
6	¿La naturaleza de la institución hacen que los directivos organicen sus comisiones para la correcta revisión de tareas?				
7	¿La estructura organizacional es ideal, los colaboradores pertenecen a las áreas de acuerdo a sus perfiles?				
MANDO					
8	¿Los colaboradores desarrollan actividades con competencias, sus habilidades interpersonales les permiten ofrecer liderazgo?				
9	¿Los Directivos realizan reuniones para socializar las fortalezas de las áreas?				

10	¿Las debilidades de cada área son expuestas por las jefaturas, así como también las oportunidades de mejora?				
11	Quiénes lideran las áreas de trabajo, ¿realizan apoyo efectivo a sus equipos para la efectividad de acción?				
12	¿La motivación hacia el personal de trabajo es política de la institución, lo que impacta en el buen nivel de la gestión administrativa?				
COORDINACIÓN					
13	¿La comunicación es una fortaleza en cada área, facilitando la coordinación?				
14	¿Se delega el principio de autoridad a los colaboradores con mayor experiencia y competencia?				
CONTROL					
15	¿Se cuenta con un sistema informático, que permite visualizar los historiales de la gestión y poder realizar las comparaciones?				
16	Quiénes evalúan la calidad de los procesos son los directivos, ¿éstos poseen las competencias para estos fines?				
17	¿La gestión de la información es idónea e impertinente, lo que facilita el control administrativo?				
18	¿Para medir el desempeño de los colaboradores se proporciona los indicadores y tener transparencia en los resultados?				
19	Cuando un colaborador comete incidencias en los procesos administrativos, ¿recibe el acompañamiento de su jefatura para las acciones correctivas?				

“Muchas gracias por tu colaboración”.

Anexo 4 : Ficha Técnica

Variable digitalización

Nombre original del instrumento:	Cuestionario para evaluar la Digitalización en trabajadores administrativos.								
Autor y año:	Sánchez Venegas, K. (2023).								
Objetivo del instrumento:	Evaluar el nivel de digitalización en los procesos administrativos mediante cinco dimensiones: identificación y clasificación, preparación/digitalización, reconocimiento de datos e indexación, control de calidad y archivo digital, y devolución/expurgo.								
Usuarios:	Trabajadores administrativos de un Centro de Salud Mental Comunitario de Piura – 2025.								
Forma de administración o modo de aplicación:	Aplicación colectiva e individual, mediante cuestionario estructurado tipo Likert de cuatro alternativas (Siempre = 4, Casi siempre = 3, A veces = 2, Nunca = 1).								
Validez: (Presentar la constancia de validación de expertos)	El instrumento original presenta validez de contenido otorgada por tres expertos en gestión pública y tecnologías de información, quienes calificaron la claridad, pertinencia y coherencia de los ítems. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Experto</th><th>Opinión de aplicabilidad</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mg. Ames Coca Martha</td><td>Aplicable</td></tr> <tr> <td>Mg. Benito Larroche Cueto</td><td>Aplicable</td></tr> <tr> <td>Mg. César Trujillo Hinojosa</td><td>Aplicable</td></tr> </tbody> </table>	Experto	Opinión de aplicabilidad	Mg. Ames Coca Martha	Aplicable	Mg. Benito Larroche Cueto	Aplicable	Mg. César Trujillo Hinojosa	Aplicable
Experto	Opinión de aplicabilidad								
Mg. Ames Coca Martha	Aplicable								
Mg. Benito Larroche Cueto	Aplicable								
Mg. César Trujillo Hinojosa	Aplicable								
Confiabilidad: (Presentar los resultados estadísticos)	En el estudio original, el instrumento obtuvo una confiabilidad alta, con un coeficiente Alfa de Cronbach = 0.945, considerado “excelente” para instrumentos de escala Likert. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Alfa de Cronbach</th><th>N de elementos</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0.945</td><td>50</td></tr> </tbody> </table>	Alfa de Cronbach	N de elementos	0.945	50				
Alfa de Cronbach	N de elementos								
0.945	50								

Variable gestión administrativa

Nombre original del instrumento:	Cuestionario para evaluar la Gestión Administrativa en instituciones públicas.								
Autor y año:	Sánchez Venegas, K. (2023).								
Objetivo del instrumento:	Medir el nivel de gestión administrativa a través de cuatro dimensiones: planificación, organización, dirección y control.								
Usuarios:	Trabajadores administrativos de un Centro de Salud Mental Comunitario de Piura – 2025.								
Forma de administración o modo de aplicación:	Aplicación colectiva e individual mediante cuestionario tipo Likert de cuatro alternativas de respuesta (Siempre = 4, Casi siempre = 3, A veces = 2, Nunca = 1).								
Validez: (Presentar la constancia de validación de expertos)	El instrumento cuenta con validez de contenido otorgada por tres expertos en administración pública, quienes certificaron la coherencia, claridad y pertinencia de cada ítem. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Experto</th><th>Opinión de aplicabilidad</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mg. Ames Coca Martha</td><td>Aplicable</td></tr> <tr> <td>Mg. Benito Larroche Cueto</td><td>Aplicable</td></tr> <tr> <td>Mg. César Trujillo Hinojosa</td><td>Aplicable</td></tr> </tbody> </table>	Experto	Opinión de aplicabilidad	Mg. Ames Coca Martha	Aplicable	Mg. Benito Larroche Cueto	Aplicable	Mg. César Trujillo Hinojosa	Aplicable
Experto	Opinión de aplicabilidad								
Mg. Ames Coca Martha	Aplicable								
Mg. Benito Larroche Cueto	Aplicable								
Mg. César Trujillo Hinojosa	Aplicable								
Confiabilidad: (Presentar los resultados estadísticos)	En la investigación original, el instrumento alcanzó un coeficiente Alfa de Cronbach = 0.931, lo que indica un nivel de confiabilidad excelente. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Alfa de Cronbach</th><th>N de elementos</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0.931</td><td>50</td></tr> </tbody> </table>	Alfa de Cronbach	N de elementos	0.931	50				
Alfa de Cronbach	N de elementos								
0.931	50								

Anexo 5: Ficha de validación de instrumento

Instrumento validado por el autor : Sánchez Venegas, K. (2023).

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Mg. AMES COCA MARTHA

DNI: 25685879

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Callao, promoción 2022, requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: **Digitalización de Documentos y Gestión Administrativa de un Centro Preuniversitario en una Universidad Pública del Lima año 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



JEANET DEL PILAR SANCHEZ VENEGAS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿La documentación solicitada a la institución es enviada por correo en forma oportuna?	X		X		x		
2	¿El personal encargado de digitalizar la información posee las competencias para esos fines?	X		X		X		
3	Cuando se digitaliza los documentos, ¿se cumple con los objetivos?	X		X		X		
4	¿Los directivos de la institución comunican oportunamente cuales son los documentos materia de digitalización?	X		X		X		
5	¿Las herramientas tecnológicas son un soporte de buen manejo para digitalizar la información?	X		X		X		
6	¿El personal encargado de recepcionar los documentos proporciona la información que permite tener lo necesario para la gestión?	X		X		X		
7	¿El personal encargado de la digitalización de documentos recibe con anticipación herramientas tecnológicas que permiten la clasificación e identificación: se determinan los criterios?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Preparación, digitalización o captura							
8	¿Cuándo los trabajadores envían documentos digitales se proporciona un formato pertinente e idóneo que facilita la digitalización?	X		X		X		
9	El personal encargado de la digitalización de documentos tiene las competencias para crear archivos y compartirlos con el personal de las áreas	X		X		X		
10	¿Al digitalizar documentos, el jefe del área revisa la calidad de la información?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Reconocimiento de datos e indexación							
11	¿Los datos que contienen los documentos digitalizados facilitan la descripción y localización?	X		X		X		
12	¿Digitalizar los documentos permite que el personal competente pueda obtener de manera rápida la información solicitada?	X		X		x		

	DIMENSIÓN: Control de Calidad y carga al archivo digital	X		X		X		
13	¿El control de los documentos es permanente por parte de las jefaturas?	X		X		X		
14	¿Cuando se cargan los archivos digitales, ¿estos son compartidos con la jefatura para monitorear su calidad?	X		X		X		
15	¿Cuando la documentación es masiva, ¿se incorpora personal nuevo con competencia certificada para la calidad de los archivos?	X		X		X		
16	¿Ante el requerimiento del nuevo documento la jefatura proporciona sus condiciones y características?	X		X		X		
17	¿El seguimiento a los documentos digitalizados es competencia del jefe del área?	X		x		X		
	DIMENSIÓN: Devolución, Archivo o Expurgo							
18	¿Los procedimientos administrativos que involucran la documentación digitalizada se desarrolla sin postergación de tiempo?	X		x		x		
19	¿Existen procedimientos administrativos que dependen de la documentación de documentos y estos se realizan con un alto nivel de calidad para prevenir la devolución?	X		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador:

DNI: 75685878

Especialidad del validador: Docente Universitaria | Investigadora

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 5 de diciembre del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Para realizar la planificación de actividades las jefaturas convocan a todas las áreas y garantizar la efectividad de la planeación?	X		X		X		
2	Cuando se elabora el plan de trabajo, ¿establecen actividades que garanticen su ejecución?	X		X		X		
3	¿En la institución se cuenta con tecnología necesaria que facilita la gestión administrativa?	X		X		X		
4	¿Las metas establecidas por la institución están contenidas en la documentación digitalizada elaborada por los directivos?	X		x		X		
DIMENSION: Organización								
5	¿Las tareas establecidas por las áreas para la buena gestión, se distribuyen respetando la responsabilidad de los perfiles?	X		x		x		
6	¿La naturaleza de la institución hacen que los directivos organicen sus comisiones para la correcta revisión de tareas?	X		x		x		
7	¿La estructura organizacional es ideal, los colaboradores pertenecen a las áreas de acuerdo a sus perfiles?	X		x		x		
DIMENSION: Mando								
8	¿Los colaboradores desarrollan actividades con competencias, sus habilidades interpersonales les permiten ofrecer liderazgo?	X		x		x		
9	¿Los Directivos realizan reuniones para socializar las fortalezas de las áreas?	X		x		x		
10	¿Las debilidades de cada área son expuestas por las jefaturas, así como también las oportunidades de mejora?	X		x		x		
11	Quiénes lideran las áreas de trabajo, ¿realizan apoyo efectivo a sus equipos para la efectividad de acción?	X		x		x		
12	¿La motivación hacia el personal de trabajo es política de la institución, lo que impacta en el buen nivel de la gestión administrativa?	X		x		x		
DIMENSIÓN: Coordinación								
13	¿La comunicación es una fortaleza en cada área, facilitando la coordinación?	X		x		x		

14	¿Se delega el principio de autoridad a los colaboradores con mayor experiencia y competencia?	X		x		x		
DIMENSIÓN: Control								
15	¿Se cuenta con un sistema informático, que permite visualizar los historiales de la gestión y poder realizar las comparaciones?	X		x		x		
16	Quiénes evalúan la calidad de los procesos son los directivos, ¿éstos poseen las competencias para estos fines?	X		x		x		
17	¿La gestión de la información es idónea e impertinente, lo que facilita el control administrativo?	X		x		x		
18	¿Para medir el desempeño de los colaboradores se proporciona los indicadores y tener transparencia en los resultados?	X		x		x		
19	Cuando un colaborador comete incidencias en los procesos administrativos, ¿recibe el acompañamiento de su jefatura para las acciones correctivas?	X		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador:

DNI: 75685878

Especialidad del validador: Docente Universitaria | Investigadora

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 5 de diciembre del 2022



Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:

BENITO LARROCHE CUETO

DNI: 10618780

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Callao, promoción 2022, requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: **Digitalización de Documentos y Gestión Administrativa de un Centro Preuniversitario en una Universidad Pública del Lima año 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



JEANET DEL PILAR SANCHEZ VENEGAS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿La documentación solicitada a la institución es enviada por correo en forma oportuna?	X		X		X		
2	¿El personal encargado de digitalizar la información posee las competencias para esos fines?	X		X		X		
3	¿Cuando se digitaliza los documentos, ¿se cumple con los objetivos?	X		X		X		
4	¿Los directivos de la institución comunican oportunamente cuales son los documentos materia de digitalización?	X		X		X		
5	¿Las herramientas tecnológicas son un soporte de buen manejo para digitalizar la información?	X		X		X		
6	¿El personal encargado de recepcionar los documentos proporciona la información que permite tener lo necesario para la gestión?	X		X		X		
7	¿El personal encargado de la digitalización de documentos recibe con anticipación herramientas tecnológicas que permiten la clasificación e identificación: se determinan los criterios?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Preparación, digitalización o captura							
8	¿Cuándo los trabajadores envían documentos digitales se proporciona un formato pertinente e idóneo que facilita la digitalización?	X		X		X		
9	El personal encargado de la digitalización de documentos tiene las competencias para crear archivos y compartirlos con el personal de las áreas	X		X		X		
10	¿Al digitalizar documentos, el jefe del área revisa la calidad de la información?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Reconocimiento de datos e indexación							
11	¿Los datos que contienen los documentos digitalizados facilitan la descripción y localización?	X		X		X		
12	¿Digitalizar los documentos permite que el personal competente pueda obtener de manera rápida la información solicitada?	X		X		X		

	DIMENSIÓN: Control de Calidad y carga al archivo digital						
13	¿El control de los documentos es permanente por parte de las jefaturas?	X		X		X	
14	Cuando se cargan los archivos digitales, ¿estos son compartidos con la jefatura para monitorear su calidad?	X		X		X	
15	Cuando la documentación es masiva, ¿se incorpora personal nuevo con competencia certificada para la calidad de los archivos?	X		X		X	
16	¿Ante el requerimiento del nuevo documento la jefatura proporciona sus condiciones y características?	X		X		X	
17	¿El seguimiento a los documentos digitalizados es competencia del jefe del área?	X		X		X	
	DIMENSIÓN: Devolución, Archivo o Expurgo						
18	¿Los procedimientos administrativos que involucran la documentación digitalizada se desarrolla sin postergación de tiempo?	X		X		X	
19	¿Existen procedimientos administrativos que dependen de la documentación de documentos y estos se realizan con un alto nivel de calidad para prevenir la devolución?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del Juez validador: Larroche Cusio Benito A. DNI: 10618780

Especialidad del validador: Docente Universitaria | Investigadora

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Lima 10 de diciembre del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN: Planeación	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Para realizar la planificación de actividades las jefaturas convocan a todas las áreas y garantizar la efectividad de la planeación?	X		X		X		
2	Cuando se elabora el plan de trabajo, ¿establecen actividades que garanticen su ejecución?	X		X		X		
3	¿En la institución se cuenta con tecnología necesaria que facilita la gestión administrativa?	X		X		X		
4	¿Las metas establecidas por la institución están contenidas en la documentación digitalizada elaborada por los directivos?	X		X		X		
	DIMENSION: Organización							
5	¿Las tareas establecidas por las áreas para la buena gestión, se distribuyen respetando la responsabilidad de los perfiles?	X		X		X		
6	¿La naturaleza de la institución hacen que los directivos organicen sus comisiones para la correcta revisión de tareas?	X		X		X		
7	¿La estructura organizacional es ideal, los colaboradores pertenecen a las áreas de acuerdo a sus perfiles?	X		X		X		
	DIMENSION: Mando							
8	¿Los colaboradores desarrollan actividades con competencias, sus habilidades interpersonales les permiten ofrecer liderazgo?	X		X		X		
9	¿Los Directivos realizan reuniones para socializar las fortalezas de las áreas?	X		X		X		
10	¿Las debilidades de cada área son expuestas por las jefaturas, así como también las oportunidades de mejora?	X		X		X		
11	Quiénes lideran las áreas de trabajo, ¿realizan apoyo efectivo a sus equipos para la efectividad de acción?	X		X		X		
12	¿La motivación hacia el personal de trabajo es política de la institución, lo que impacta en el buen nivel de la gestión administrativa?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Coordinación							
13	¿La comunicación es una fortaleza en cada área, facilitando la coordinación?	X		X		X		

14	¿Se delega el principio de autoridad a los colaboradores con mayor experiencia y competencia?	X		X		X		
DIMENSIÓN: Control								
15	¿Se cuenta con un sistema informático, que permite visualizar los historiales de la gestión y poder realizar las comparaciones?	X		X		X		
16	Quiénes evalúan la calidad de los procesos son los directivos, ¿éstos poseen las competencias para estos fines?	X		X		X		
17	¿La gestión de la información es idónea e impertinente, lo que facilita el control administrativo?	X		X		X		
18	¿Para medir el desempeño de los colaboradores se proporciona los indicadores y tener transparencia en los resultados?	X		X		X		
19	Cuando un colaborador comete incidencias en los procesos administrativos, ¿recibe el acompañamiento de su jefatura para las acciones correctivas?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del Juez validador: Larroche Cusio Benito A. DNI: 10618790

Especialidad del validador: Docente Universitaria | Investigadora

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Lima 10 de diciembre del 2022



Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: CÉSAR TRUJILLO HINOJOSA

DNI: 10336856

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Callao, promoción 2022, requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: **Digitalización de Documentos y Gestión Administrativa de un Centro Preuniversitario en una Universidad Pública del Lima año 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



JEANET DEL PILAR SANCHEZ VENEGAS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿La documentación solicitada a la institución es enviada por correo en forma oportuna?	X		X		X		
2	¿El personal encargado de digitalizar la información posee las competencias para esos fines?	X		X		X		
3	Cuando se digitaliza los documentos, ¿se cumple con los objetivos?	X		X		X		
4	¿Los directivos de la institución comunican oportunamente cuales son los documentos materia de digitalización?	X		X		X		
5	¿Las herramientas tecnológicas son un soporte de buen manejo para digitalizar la información?	X		X		X		
6	¿El personal encargado de recepcionar los documentos proporciona la información que permite tener lo necesario para la gestión?	X		X		X		
7	¿El personal encargado de la digitalización de documentos recibe con anticipación herramientas tecnológicas que permiten la clasificación e identificación: se determinan los criterios?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Preparación, digitalización o captura							
8	¿Cuándo los trabajadores envían documentos digitales se proporciona un formato pertinente e idóneo que facilita la digitalización?	X		X		X		
9	El personal encargado de la digitalización de documentos tiene las competencias para crear archivos y compartirlos con el personal de las áreas	X		X		X		
10	¿Al digitalizar documentos, el jefe del área revisa la calidad de la información?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Reconocimiento de datos e indexación							
11	¿Los datos que contienen los documentos digitalizados facilitan la descripción y localización?	X		X		X		
12	¿Digitalizar los documentos permite que el personal competente pueda obtener de manera rápida la información solicitada?	X		X		X		

	DIMENSIÓN: Control de Calidad y carga al archivo digital							
13	¿El control de los documentos es permanente por parte de las jefaturas?	X		X		X		
14	Cuando se cargan los archivos digitales, ¿estos son compartidos con la jefatura para monitorear su calidad?	X		X		X		
15	Cuando la documentación es masiva, ¿se incorpora personal nuevo con competencia certificada para la calidad de los archivos?	X		X		X		
16	¿Ante el requerimiento del nuevo documento la jefatura proporciona sus condiciones y características?	X		X		X		
17	¿El seguimiento a los documentos digitalizados es competencia del jefe del área?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Devolución, Archivo o Expurgo							
18	¿Los procedimientos administrativos que involucran la documentación digitalizada se desarrolla sin postergación de tiempo?	X		X		X		
19	¿Existen procedimientos administrativos que dependen de la documentación de documentos y estos se realizan con un alto nivel de calidad para prevenir la devolución?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Trujillo Hinojosa, César
DNI: 10336856

Especialidad del validador: Docente Universitaria | Investigadora

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 5 de diciembre del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Para realizar la planificación de actividades las jefaturas convocan a todas las áreas y garantizar la efectividad de la planeación?	X		X		X		
2	Cuando se elabora el plan de trabajo, ¿establecen actividades que garanticen su ejecución?	X		X		X		
3	¿En la institución se cuenta con tecnología necesaria que facilita la gestión administrativa?	X		X		X		
4	¿Las metas establecidas por la institución están contenidas en la documentación digitalizada elaborada por los directivos?	X		X		X		
DIMENSION: Organización								
5	¿Las tareas establecidas por las áreas para la buena gestión, se distribuyen respetando la responsabilidad de los perfiles?	X		X		X		
6	¿La naturaleza de la institución hacen que los directivos organicen sus comisiones para la correcta revisión de tareas?	X		X		X		
7	¿La estructura organizacional es ideal, los colaboradores pertenecen a las áreas de acuerdo a sus perfiles?	X		X		X		
DIMENSION: Mando								
8	¿Los colaboradores desarrollan actividades con competencias, sus habilidades interpersonales les permiten ofrecer liderazgo?	X		X		X		
9	¿Los Directivos realizan reuniones para socializar las fortalezas de las áreas?	X		X		X		
10	¿Las debilidades de cada área son expuestas por las jefaturas, así como también las oportunidades de mejora?	X		X		X		
11	Quiénes lideran las áreas de trabajo, ¿realizan apoyo efectivo a sus equipos para la efectividad de acción?	X		X		X		
12	¿La motivación hacia el personal de trabajo es política de la institución, lo que impacta en el buen nivel de la gestión administrativa?	X		X		X		
DIMENSIÓN: Coordinación								
13	¿La comunicación es una fortaleza en cada área, facilitando la coordinación?	X		X		X		

14	¿Se delega el principio de autoridad a los colaboradores con mayor experiencia y competencia?	X		X		X		
DIMENSIÓN: Control								
15	¿Se cuenta con un sistema informático, que permite visualizar los historiales de la gestión y poder realizar las comparaciones?	X		X		X		
16	Quiénes evalúan la calidad de los procesos son los directivos, ¿éstos poseen las competencias para estos fines?	X		X		X		
17	¿La gestión de la información es idónea e impertinente, lo que facilita el control administrativo?	X		X		X		
18	¿Para medir el desempeño de los colaboradores se proporciona los indicadores y tener transparencia en los resultados?	X		X		X		
19	Cuando un colaborador comete incidencias en los procesos administrativos, ¿recibe el acompañamiento de su jefatura para las acciones correctivas?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Trujillo Hinojosa, César
DNI: 10336856

Especialidad del validador: Docente Universitaria | Investigadora

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 5 de diciembre del 2022



Firma del Experto Informante.

Anexo 6: Confiabilidad de instrumentos

Variable Digitalización

Estadística de la fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.852	19

Variable Gestión administrativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.864	19

Determinación del coeficiente de confiabilidad de los instrumentos :

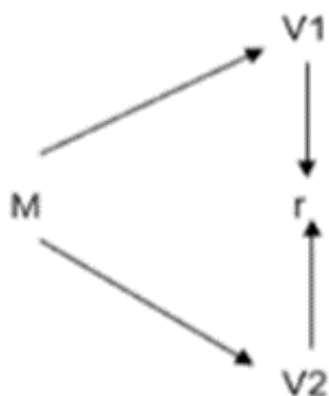
Cuestionario	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Digitalización	0.852	19
Gestión administrativa	0.864	19

Nota: Valores superiores a 0.80 indican una alta consistencia interna, adecuada para investigaciones en ciencias sociales

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos, se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach a los resultados de la prueba piloto ($n = 15$). Los valores obtenidos fueron 0.852 para la variable Digitalización y 0.864 para la variable Gestión Administrativa, lo cual evidencia una alta consistencia interna. De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), valores superiores a 0.80 indican una confiabilidad adecuada para estudios en ciencias sociales.

Esquema del diseño metodológico empleado en la investigación

Donde :



M= Muestra

V1 = Digitalización

V2 = Gestión Administrativa

r = Relación

Anexo 7: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nosotras, *Carola Beatriz Granados Morales y Estrella del Pilar Sánchez Carmen*, estudiantes de la Maestría en Auditoría y Gestión Pública, de la Escuela De Postgrado de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, de Trujillo, 2025. Nos encontramos desarrollando una investigación denominada: "DIGITALIZACIÓN Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UN CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO, PIURA 2025".

En ese sentido, solicitamos su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. Aferrándonos a su voluntad y colaboración, le solicitamos, FIRME este documento de consentimiento.

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que, en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar de esta actividad en algún momento que considere propicio hacerlo. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

Nombre y apellidos:

Diego Fernando Briones Espinoza

DNI:

74748009


FIRMA

Fecha : 03/11/2025

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nosotras, *Carola Beatriz Granados Morales y Estrella del Pilar Sánchez Carmen*, estudiantes de la Maestría en Auditoría y Gestión Pública, de la Escuela De Postgrado de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, de Trujillo, 2025. Nos encontramos desarrollando una investigación denominada: "DIGITALIZACIÓN Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UN CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO, PIURA 2025".

En ese sentido, solicitamos su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. Aferrándonos a su voluntad y colaboración, le solicitamos, FIRME este documento de consentimiento.

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que, en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar de esta actividad en algún momento que considere propicio hacerlo. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

Nombre y apellidos:

Jorge Luis Matias Sanchez

DNI:

45955342

[Firma]

FIRMA

Lugar y fecha: *Piura 04.11.2025*

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nosotras, *Carola Beatriz Granados Morales y Estrella del Pilar Sánchez Carmen*, estudiantes de la Maestría en Auditoría y Gestión Pública, de la Escuela De Postgrado de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, de Trujillo, 2025. Nos encontramos desarrollando una investigación denominada: "DIGITALIZACIÓN Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UN CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO, PIURA 2025".

En ese sentido, solicitamos su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. Aferrándonos a su voluntad y colaboración, le solicitamos, FIRME este documento de consentimiento.

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que, en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar de esta actividad en algún momento que considere propicio hacerlo. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

Nombre y apellidos:

...SADITH GERALDINE JUAREZ CARRASCO...

DNI:

42890246


FIRMA

Lugar y fecha: 3/11/2025



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nosotras, *Carola Beatriz Granados Morales y Estrella del Pilar Sánchez Carmen*, estudiantes de la Maestría en Auditoría y Gestión Pública, de la Escuela De Postgrado de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, de Trujillo, 2025. Nos encontramos desarrollando una investigación denominada: "DIGITALIZACIÓN Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UN CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO, PIURA 2025".

En ese sentido, solicitamos su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. Aferrándonos a su voluntad y colaboración, le solicitamos, FIRME este documento de consentimiento.

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que, en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar de esta actividad en algún momento que considere propicio hacerlo. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

Nombre y apellidos:

ROXAND ISABEL HUAYANA ADRIANZEN

DNI:

43747885


FIRMA

Fecha : 03-11-2025

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nosotras, *Carola Beatriz Granados Morales y Estrella del Pilar Sánchez Carmen*, estudiantes de la Maestría en Auditoría y Gestión Pública, de la Escuela De Postgrado de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, de Trujillo, 2025. Nos encontramos desarrollando una investigación denominada: "DIGITALIZACIÓN Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UN CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO, PIURA 2025".

En ese sentido, solicitamos su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. Aferrándonos a su voluntad y colaboración, le solicitamos, FIRME este documento de consentimiento.

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que, en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar de esta actividad en algún momento que considere propicio hacerlo. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

Nombre y apellidos:

Priscila FURTE MONTEÑO VARGAS

DNI:

4 2511288


FIRMA

Fecha : 03/11/2025

Anexo 8: Declaración Jurada

DECLARACIÓN JURADA

Las abajo firmantes, autoras del trabajo de investigación titulado: Digitalización y la gestión administrativa en trabajadores administrativos de un centro de salud mental comunitario, Piura 2025 , egresados del programa de estudios de (maestría en Auditoría y gestión pública) de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, declaramos bajo juramento lo siguiente:

Que, conforme a los lineamientos éticos y metodológicos establecidos por la Universidad, y en cumplimiento de las disposiciones establecidas para la presentación de trabajos de investigación, manifestamos que en el presente estudio no se consigna en el título el nombre específico de la institución, empresa u organización en la que se ha desarrollado el estudio de caso o recojo de información.

Por tal motivo, no resulta necesario adjuntar el modelo de consentimiento/asentimiento informado porque el hacerlo público o el presentarlo con los nombres y datos de los participantes delataría la institución/empresa donde se realizó la institución. Sin embargo, declaro que se contó con el consentimiento o asentimiento de todos los participantes, y de esta manera respetamos así el principio de confidencialidad y anonimato de las instituciones o participantes involucrados indirectamente.

Nos comprometemos a mantener la reserva de la información obtenida, utilizándola únicamente con fines académicos y de acuerdo con los principios éticos de la investigación científica establecidos por la UCT.

En constancia de lo declarado, firmamos la presente en la ciudad de Trujillo, a los 20 días del mes de octubre del 2025.

Carola Beatriz Morales Granados
DNI N°41500084

Estrella del Pilar Sánchez Carmen
DNI N° 73631735

Anexo 9: Reporte de Turnitin

CAROLA BEATRIZ MORALES GRANADOS

**MORALES GRANADOS, CAROLA BEATRIZ - SÁNCHEZ CARMEN,
ESTRELLA DEL PILAR**

 FASE INFORME 2026

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::3117:558715691

Fecha de entrega

19 feb 2026, 16:00 GMT-5

Fecha de descarga

19 feb 2026, 16:14 GMT-5

Nombre del archivo

MORALES GRANADOS, CAROLA BEATRIZ - SÁNCHEZ CARMEN, ESTRELLA DEL PILAR.DOCX

Tamaño del archivo

4.6 MB

87 páginas

16.156 palabras

96.089 caracteres

19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 11 palabras)

Fuentes principales

- 15%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 13%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 15%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 13%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

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

1	Internet	hdl.handle.net	6%
2	Internet	repositorio.uct.edu.pe	2%
3	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
4	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2026-01-06	<1%
5	Trabajos del estudiante	POSGRADO on 2025-09-11	<1%
6	Internet	repositorio.upao.edu.pe	<1%
7	Trabajos del estudiante	POSGRADO on 2025-09-06	<1%

CAROLA BEATRIZ MORALES GRANADOS
MORALES GRANADOS, CAROLA BEATRIZ - SÁNCHEZ CARMEN, ESTRELLA DEL PILAR

 FASE INFORME 2026

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid::3117:558715691

Fecha de entrega
19 feb 2026, 16:00 GMT-5

Fecha de descarga
19 feb 2026, 16:15 GMT-5

Nombre del archivo
MORALES GRANADOS, CAROLA BEATRIZ - SÁNCHEZ CARMEN, ESTRELLA DEL PILAR.DOCX

Tamaño del archivo
4.6 MB

87 páginas
16.156 palabras
96.089 caracteres

22 % detectado como IA

El porcentaje indica la cantidad de texto calificado en la entrega que probablemente se generó usando IA.

Precaución: Se necesita revisión.

Es esencial comprender los límites de la detección de IA antes de tomar decisiones acerca del trabajo del estudiante. Te alentamos a obtener más información acerca de las funciones de detección de IA de Turnitin antes de usar la herramienta.

Aviso legal

Nuestra evaluación de escritura con IA está diseñada para ayudar a los académicos a identificar texto que podrían haberse preparado mediante una herramienta de IA generativa. Es posible que nuestra evaluación de escritura con IA no siempre sea precisa (existe la posibilidad de que identifique erróneamente redacciones probablemente generadas por humanos como generadas por IA, y redacciones probablemente generadas por IA como generadas por humanos), por lo que no debe usarse como único fundamento para aplicar sanciones a un estudiante. Para determinar si es un caso de deshonestidad académica, se necesita de un escrutinio mayor y el juicio humano, junto con la aplicación de las políticas académicas específicas de la organización.

Preguntas frecuentes

¿Cómo debería interpretar los falsos positivos y el porcentaje de escritura con IA de Turnitin?

El porcentaje que se muestra en el reporte de escritura con IA es la cantidad del texto calificado en la entrega que el modelo de detección de escritura con IA de Turnitin determina se generó probablemente con IA desde un modelo de lenguaje de gran tamaño.

Los falsos positivos (que marcan incorrectamente alertas de texto escrito por humanos como generado con IA) son una posibilidad en los modelos de IA.

Los puntajes de detección de IA inferiores al 20 %, que no aparecen en reportes nuevos, tienen una mayor probabilidad de ser falsos positivos. Para reducir la probabilidad de malinterpretación, no se atribuye ningún puntaje o resaltado y se indican con un asterisco en el reporte (*%).

El porcentaje de escritura con IA no debe ser el único fundamento para determinar si ha ocurrido una mala conducta. El revisor/instructor debería usar el porcentaje como un medio para iniciar una conversación formativa con sus estudiantes o usarlo para examinar el ejercicio entregado según las políticas de la escuela.

¿Qué significa 'texto calificado'?

Nuestro modelo sólo procesa texto calificado en la forma de escritura de formato largo. La escritura de formato largo se refiere a los enunciados individuales en párrafos que constituyen una parte más grande del trabajo escrito, como un ensayo, una disertación, un artículo, etc. El texto calificado que se ha determinado que se generó probablemente con IA se resaltará en color cian en la entrega.

El texto no calificado, como viñetas, bibliografías comentadas, etc., no se procesará y puede crear disparidad entre los puntos destacados de la entrega y el porcentaje mostrado.

