

IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO DE DIGITALIZACIÓN DOCUMENTARIA EN EL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DE INMUEBLES DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES EN LA VICTORIA - 2023

por Marylin VELASQUEZ

Fecha de entrega: 21-ene-2025 06:35a.m. (UTC-0500)

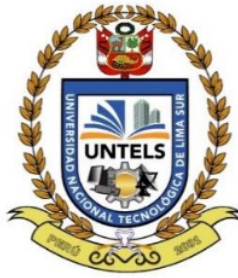
Identificador de la entrega: 2568234162

Nombre del archivo: VELASQUEZ_PANUERA_MARYLIN_TSPA_18-12-2024.docx (1.12M)

Total de palabras: 9190

Total de caracteres: 53057

UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR
FACULTAD DE INGENIERÍA Y GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



**“IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO DE DIGITALIZACIÓN
DOCUMENTARIA EN EL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DE
INMUEBLES DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES EN
LA VICTORIA - 2023”**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PRESENTADO POR EL BACHILLER

VELASQUEZ PANUERA, MARYLIN HILDA

ASESOR:

TIPISMANA NEYRA, MARCO ANTONIO

Villa El Salvador, 2024

DEDICATORIA

Dedico el presente Trabajo de Suficiencia
Profesional en primer lugar a dios, mi
familia y amigos por todo el apoyo que me
han brindado.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
ÍNDICE DE FIGURAS	v
ÍNDICE DE TABLAS	vi
RESUMEN	vii
INTRODUCCIÓN	viii
CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES	1
1.1. Contexto	1
1.2. Delimitación temporal y espacial del trabajo	6
1.2.1. Delimitación Temporal	6
1.2.2. Delimitación Espacial	6
1.3. Objetivos	7
1.3.1. Objetivo general:	7
1.3.2. Objetivo específico:	7
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes:	8
2.1.1. Antecedente Internacional	8
2.1.2. Antecedente Nacionales	9
2.2. Bases teóricas	10
2.2.1. Sistema de Gestión Documental	10
2.2.2. Digitalización de documentos	11
2.2.3. Proceso de la Digitalización de documentos	12
2.3. Marco normativo	15
2.4. Definición de términos básicos	16
CAPÍTULO III: DESARROLLO DEL TRABAJO PROFESIONAL	17
3.1. Determinación y análisis del problema	17
3.1.1. Contexto del problema	17
3.2. Modelo de solución propuesto	20
3.2.1. Creación de la Base de Datos	20
3.2.2. Evaluación de la información digitada con la digitalización	25

3.2.3. Flujograma del proceso de digitalización documentaria	30
3.2.4. Procedimiento de la digitalización documentaria en el Área de Administración de Inmuebles	32
3.3. Resultados	33
CONCLUSIONES	35
RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	38

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	<i>Organigrama de la empresa de telecomunicaciones.....</i>	6
Figura 2	<i>Escáner básico y sus partes.....</i>	12
Figura 3	<i>Base de Datos, Hola de cálculo de Microsoft Excel</i>	13
Figura 4	<i>Flujograma del proceso de recepción.....</i>	20
Figura 5	<i>Cargo de la orden de recepción</i>	21
Figura 6	<i>Digitación del site en la base de datos</i>	22
Figura 7	<i>Matriz de la base de datos</i>	24
Figura 8	<i>Base de datos de entrada de la documentación</i>	25
Figura 9	<i>Flujograma de la digitalización de documento.....</i>	26
Figura 10	<i>Digitalización de documentos sin planos.....</i>	27
Figura 11	<i>Digitalización de documentos con planos A3, A2, A1.....</i>	27
Figura 12	<i>El programa de digitalización</i>	28
Figura 13	<i>Base de datos de salida de la digitalización</i>	29
Figura 14	<i>Flujograma del proceso de control de calidad</i>	30
Figura 15	<i>Flujograma del proceso de digitalización.....</i>	31

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Proyectos de digitalización</i>	19
Tabla 2 <i>ITEMS de la base de datos</i>	22
Tabla 3 <i>Muestreo de documentos digitalizados</i>	34

RESUMEN

El siguiente trabajo de suficiencia profesional se centra en implementar un proceso de digitalización a través del flujograma de proceso, para responder al objetivo propuesto de implementar el proceso de digitalización documentaria en el área de administración de inmuebles en una empresa de telecomunicaciones, por lo cual se usó la creación de una base de datos mediante 50 ítems, la validación de los documentos digitalizados con los documentos digitados mediante un control de calidad y la creación del flujograma del proceso de la digitalización. Los resultados obtenidos respecto a la implementación del proceso de digitalización han sido altamente positivos, con mejoras en los tiempos requeridos para obtener la información de una manera inmediata y así mejorar en las tomas de decisiones. Este estudio contribuye al conocimiento en la gestión de procesos de la digitalización, donde se demuestra que la utilización de las herramientas digitales contribuye a la disminución del tiempo de espera.

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial estamos en un constante cambio por efecto de la globalización, lo que conlleva que cada vez estemos más cerca y uno de ellos que ha influido bastante es la era digital donde ha traído consigo una revolución en la manera de poder manejar la información sobre todo la documentación de las empresas. El digitalizar documentos paso de ser una novedad a una necesidad, buscando adecuar la tecnología en los diferentes procesos en la funcionan las empresas, con el fin de reducir costos y mantener la información protegida.

Los nuevos desarrollos tecnológicos han ayudado de una manera significativa en el proceso de toda la empresa, sin embargo, hay muchas empresas que aún siguen en su status quo, teniendo cierta aversión al cambio a la era digital, es por ello que se crean empresas que se dedican a la digitalización de documentos con el fin de dar servicios a otras organizaciones en su transición de una manera eficiente y segura.

En ese sentido, el desarrollo de suficiencia de trabajo profesional busca proponer un proceso para la digitalización documentaria en el área de administración de Inmuebles en una empresa de telecomunicaciones de la victoria.

En relación con lo mencionado, el trabajo de suficiencia profesional seguirá una estructura que está conformada por 3 capítulos.

En el capítulo I se describe los aspectos generales de la empresa, se delimita de manera espacial como temporal y se especifican los objetivos planteados.

En el capítulo II aborda el desarrollo del marco teórico, detallando los antecedentes, tanto internacionales como nacionales, asimismo se sustentan las bases teóricas y se definen algunos términos básicos que se utilizaron en la elaboración de este proyecto de trabajo de suficiencia profesional.

Capítulo III aborda el desarrollo del trabajo profesional, se realiza la determinación y análisis del problema, se detalla el modelo de solución propuesto y se obtienen los resultados.

Para finalizar, se plantean las conclusiones, las recomendaciones y se citan las fuentes de información, de esta manera se culmina la presentación del presente trabajo de suficiencia profesional.

CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES

1.1. Contexto

El sector de las telecomunicaciones es uno de los sectores más relevantes en el país. Se debe mencionar que su principal rol es mantener la comunicación entre las personas. No obstante, en la actualidad se ha convertido en una pieza fundamental para dinamizar la economía nacional. Además, desempeña un papel crucial en la prestación virtual de servicios básicos como educación, salud y la creciente cultura digital de la población peruana.

En concordancia con la Gerencia de Comunicación Corporativa Osiptel, (2020). Es así que producto del confinamiento obligatorio a nivel mundial manifiesta la importancia del Día Mundial de las Telecomunicaciones, instando al sector para ajustarse a las nuevas transformaciones digitales y a las tendencias sociales. Definitivamente estos cambios aumentaran la demanda de servicios de comunicación y entretenimiento más avanzados y variados.

Es por ello que, dentro del rubro de las telecomunicaciones, se considera que la creación de una infraestructura tecnológica propia, era una actividad estratégica fundamental para el inicio de sus operaciones, ya que representaba un importante factor distintivo en la implementación de las redes móviles.

No obstante, en este sector se ha observado un cambio que ha llevado a los operadores de telecomunicaciones de diversos países, tanto desarrollados como en vías de desarrollo, a replantear sus estrategias.

En los últimos años, se ha evidenciado una tendencia hacia la expansión conjunta de clientes y redes, destacando la importancia de ofrecer servicios diferenciados e independencia de la infraestructura pasiva.

Es así que, muchas empresas de telecomunicaciones se han centrado en mejorar la rapidez del servicio, por lo que han subcontratado las operaciones de la infraestructura. Telefónica vendió su división de infraestructura de torres durante el

año 2021, mientras que Entel realizó una operación similar con su red de fibra óptica en el año 2022. Sitios Latinoamerica S.A.B. DE C.V, (2022).

Por lo tanto, numerosas empresas del sector de las telecomunicaciones han priorizado la búsqueda de una mayor eficiencia en el servicio, lo que ha llevado a que estas empresas externalicen las operaciones de la infraestructura. Por esa razón, para gestionar el gran flujo de datos, las empresas de telecomunicaciones han tenido que implementar estrategias específicas, como la compartición de torres y los lugares donde están ubicadas, o la venta a terceros para que puedan comercializarlas y explotarlas de manera más eficiente.

En América Latina y el Caribe se han producido numerosos cambios. La adopción de la telefonía fija en la región es considerablemente menor en comparación con la de América del Norte o Europa, lo que resalta la importancia del desarrollo de redes de telefonía móvil. Por lo tanto, la telefonía móvil es de gran relevancia en América Latina y el Caribe debido a la alta demanda que existe. Esto se refleja en la implementación de nuevas tecnologías que impulsarán la necesidad de establecer redes adicionales o ampliar la cobertura. Varias empresas, como Telefónica, Oi, Nextel y Millicom, entre otras, están adoptando estos enfoques de negocio. Con una trayectoria que abarca varios años, se han comercializado más de 30 mil estructuras para antenas de telefonía móvil.

Según el informe de KPMG, en India, en el año 2006, todas las torres de telecomunicaciones eran gestionadas por los mismos operadores de telecomunicaciones. En contraste, para el año 2010, aproximadamente el 85% de estas torres eran operadas por empresas independientes. TELESITES S.A.B. DE C.V., (2015). Existen numerosas empresas que se dedican a la gestión de la infraestructura de radiocomunicaciones. En el informe de Tower Xchange, Katz señala que las empresas de torres independientes desempeñan un papel crucial en la viabilidad de la industria de las comunicaciones inalámbricas, al favorecer una ampliación de la cobertura, una mejora en la calidad del servicio y un aumento de la competencia en el sector. Se pueden mencionar ciertos datos, como, por ejemplo, un incremento del 10% en la cantidad de torres independientes, lo cual se relaciona con un aumento del 0.96% en la cobertura 4G y un incremento del 0.46% en la competencia en el mercado de telefonía móvil. móvil. móvil.

América Móvil es una compañía destacada en la prestación de servicios integrados de telecomunicaciones en América Latina. Desde el comienzo de las operaciones en el año 2005, el objetivo principal de la empresa ha sido proporcionar la red de mayor calidad y amplia cobertura de servicios móviles y fijos en todo el territorio peruano América Móvil Perú S.A.C., (2023). Disponen de un plan de inversión enfocado en la sostenibilidad de la infraestructura de telecomunicaciones, con el objetivo de mejorar las plataformas de atención y auto atención a través de la digitalización.

En el departamento de Dirección de Compras y Administración tiene como área la administración de Inmuebles donde se encargan de la administración de los Site, es decir las torres de las telecomunicaciones, la documentación que contiene toda la información de los site se encuentra tercerizada con la empresa Iron Mountain “Líder mundial en servicios de almacenamiento y gestión de la información y con la confianza de más de 225.000 organizaciones de todo el mundo” IRON MOUNTAIN, (2024); el área de Administración de Inmuebles solicita los documentos en físico a la empresa Iron Mountain, ya que el documento en soporte a papel no se encuentra digitalizado, lo que conlleva a un retraso en revisar la información que se está requiriendo.

En el año 2023, Sitios Latinoamérica informó al público inversionista que concluyó la adquisición de 2 mil 980 torres de telecomunicaciones que eran propiedad de América Móvil del Perú Milenio, (2023); para ello la empresa Sites del Perú S.A.C. requirió ciertos requisitos para poder adquirir estas torres, dentro de ellas la digitalización de todos los documentos que comprendían el expediente de cada site, así mismo como la base de datos de los documentos que se encuentran digitalizados para después con una tabla dinámica mostrar las cantidades de contratos, planos, adendas, entre otros y la notificación mediante una carta notarial a los dueños que prestan servicios de alquiler para el posicionamiento de las torres de América móvil, por ello se vio la necesidad de digitalizar y cumplir los requisitos que solicitaba Sites del Perú S.A.C. para proceder con la venta de estos sites satisfactoriamente.

Misión

"Brindamos la mejor experiencia de servicio a través de las más avanzadas soluciones de comunicación, tecnología de información y contenido digital para acelerar el desarrollo de los países donde operamos y promover la igualdad de oportunidades entre la gente." América Móvil Perú S.A.C., (2023)

Visión

"Consolidarse como un agente de cambio al proporcionar servicios de conectividad y alta tecnología; manteniendo el liderazgo en el sector de las telecomunicaciones y reafirmando el compromiso con los clientes para hacer un mundo próspero para todos." América Móvil Perú S.A.C., (2023)

Valores

1. Sustentabilidad:

"El compromiso es ser un agente de cambio que promueva la inclusión, el desarrollo económico y el bienestar en la región, buscando siempre el equilibrio entre lo económico, social y ambiental de cada operación. Por lo tanto, estamos comprometidos a mejorar en todos los aspectos para beneficiar a nuestros colaboradores, clientes, proveedores, accionistas y otros grupos de interés". América Móvil Perú S.A.C., (2023).

2. Desarrollo humano:

"Desarrollar el potencial y honrar la dignidad de las personas en un ambiente de aprendizaje, donde el respeto, la colaboración, el buen desempeño, la diversidad, la igualdad y la inclusión son fundamentales. Promover el crecimiento de las personas a través del desafío, la capacitación, la orientación y el empoderamiento en la toma de decisiones". América Móvil Perú S.A.C., (2023).

3. Integridad:

"Cumplir cabalmente con las leyes, reglamentos y principios éticos que rigen todas las actividades. Se está convencido de que la transparencia y la honestidad generan seguridad y confianza, y también valoramos la

congruencia entre lo que decimos y lo que hacemos”. América Móvil Perú S.A.C., (2023)

4. Experiencia de cliente:

“El compromiso es fortalecer la relación cada uno de los clientes, ya que son el núcleo de nuestro negocio, promover, escuchar y entender sus necesidades para brindar soluciones que generen la mejor experiencia de servicio y su plena satisfacción”. América Móvil Perú S.A.C., (2023)

5. Eficiencia: Mantener la austeridad en tiempos de prosperidad, para mantener la solidez en tiempos de crisis. Asimismo, cuidamos los activos de nuestra empresa como si fueran nuestros. Optimizamos nuestros procesos controlando nuestros costos y gastos, apegados a los más altos estándares de calidad de la industria. América Móvil Perú S.A.C., (2023)

6. Colaboración: Fomentamos la participación de todos para contribuir activamente a la realización de nuestros objetivos, aportando perspectivas, así como escuchando y valorando las ideas de los demás. Combinamos nuestro talento, experiencia y habilidades para lograr mejores resultados. América Móvil Perú S.A.C., (2023).

7. Innovación: Promovemos un ambiente de desafío y flexibilidad al cambio, fomentamos el diálogo continuo y la construcción colectiva de nuevas ideas y soluciones que nos permitan ser mejores, asumiendo riesgos de manera consciente y considerando los errores como una oportunidad para aprender. América Móvil Perú S.A.C., (2023).

Ubicación y cobertura geográfica de las operaciones

- En la oficina principal ubicada en la Av. Nicolás Arriola nro. 980 urb. Santa Catalina- Lima - La Victoria.

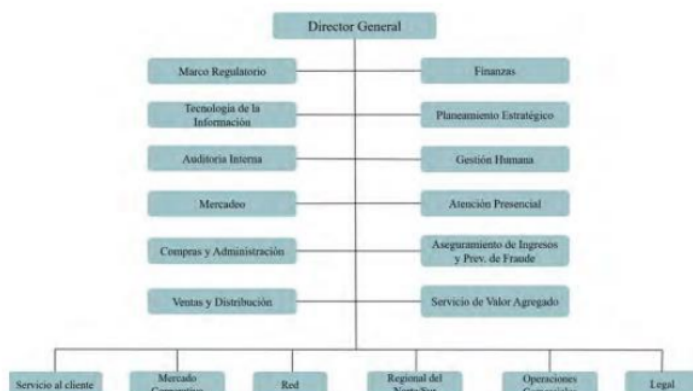
Organigrama de la empresa de telecomunicaciones.

Actualmente posee una estructura funcional compuesta por dieciocho áreas, las cuales se encargan de generar sinergias para alcanzar los objetivos corporativos, como se ilustra en el diagrama adjunto. En el marco de este estudio, se analizará

el sector de gestión de bienes inmuebles que está adscrito a la dirección de Compras y Administración.

Figura 1

Organigrama de la empresa de telecomunicaciones.



Nota: (Jimenez Delgadillo, Julca Leon, & Ninanya Vilcatoma, 2021)

1.2. Delimitación temporal y espacial del trabajo

1.2.1. Delimitación Temporal

El trabajo se desarrolló desde el mes de marzo del 2023 hasta noviembre del 2023.

1.2.2. Delimitación Espacial

El trabajo se llevó a cabo en la avenida Nicolás Arriola nro. 980 urb. Santa Catalina - La Victoria; en el departamento de dirección de compras y administración teniendo como área administración de Inmuebles.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general:

Implementar el proceso de digitalización documentaria en el área de administración de inmuebles en una empresa de telecomunicaciones

1.3.2. Objetivo específico:

Establecer una base de datos donde indique la información de la digitalización en el área de administración de Inmuebles en una empresa de telecomunicaciones

Evaluar que la información digitada en la base de datos concuerde con el documento digitalizado en el área de administración de Inmuebles en una empresa de telecomunicaciones

Establecer el flujograma del proceso de digitalización documentaria en el área de administración de Inmuebles en una empresa de telecomunicaciones

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes han posibilitado establecer una visión global de los resultados vinculados al tema de investigación. En consecuencia, se presentan tanto los estudios previos a nivel internacional como los realizados a nivel nacional.

2.1. Antecedentes:

2.1.1. Antecedente Internacional

Rincon Ramirez, (2019) investigó el diseño de un modelo de gestión de documentos electrónicos en el Sena Regional Casanare. Utilizó una metodología cualitativa y descriptiva, basada en la exploración documental, como herramienta principal de recolección de datos. Los resultados sugieren un modelo de gestión fundamentado en los ejes de planeación estratégica, gestión documental, componente tecnológico y cultura. Concluyó que este modelo mejora la autenticidad, integridad, confiabilidad y accesibilidad de los documentos, facilitando los procesos de auditoría y rendición de cuentas.

Sánchez & Mariño, (2021) analizaron la importancia de un depósito de archivos digitales administrativos para respaldar la gestión administrativa. El estudio enfatizó la creación de un espacio accesible que facilite la captura, manejo, conservación y resguardo de documentos digitales. Aunque no se detalla la metodología utilizada, los autores concluyeron que un sistema organizado y accesible es clave para optimizar los procesos administrativos y garantizar su sostenibilidad.

Villalobos Pastorini, (2021) exploró la implementación de un sistema digital en instituciones educativas subvencionadas por el estado. El estudio, de carácter cualitativo, se centró en las percepciones del equipo directivo sobre el cambio hacia la digitalización. Los resultados destacaron la importancia de capacitar al personal antes de introducir el sistema y diseñar estrategias organizativas claras para garantizar una transición efectiva. Concluyó que la preparación previa y un enfoque estratégico son fundamentales para garantizar la adopción sostenible del sistema digital.

Mejía Villegas, (2021) examinó la técnica ¹⁰ de digitalización en el departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco. Mediante una

metodología cualitativa y descriptiva, utilizando cuestionarios para recopilar datos, los resultados demostraron que la digitalización reduce tiempos de reacción, consumo de papel y evita duplicación de archivos. Concluyó que esta técnica debe ampliarse a otros departamentos para fomentar la eficiencia operativa y la sostenibilidad administrativa

2.1.2. Antecedente Nacionales

Lezcano (2022), investigó la relación entre la digitalización de documentos y los procesos administrativos en la Oficina de Administración del Distrito Fiscal de Lima Este. Mediante una metodología cuantitativa, descriptiva y correlacional, se halló un coeficiente Rho de Spearman de 0.824, indicando una relación significativa entre ambas variables. Concluyó que la digitalización contribuye positivamente a la eficiencia y transformación digital de los procesos administrativos.

Villafuerte Fernández Baca (2022), analizó cómo la digitalización impacta en la revisión de legajos en la Sub Jefatura de Administración de Oficiales del Ejército del Perú. Utilizando un diseño no experimental, transversal y correlacional, con encuestas como herramienta de recolección de datos, los resultados mostraron una correlación positiva entre la digitalización y la eficiencia en la gestión de legajos. La conclusión resalta que la digitalización mejora significativamente la productividad y satisfacción del personal.

Huaman de la Gala (2023), estudió el impacto de la digitalización en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional. Los resultados indicaron una influencia significativa de la digitalización en la mejora de los procesos administrativos. El autor concluyó que la digitalización es esencial para optimizar las operaciones y garantizar la sostenibilidad en instituciones educativas

Hilares, (2023) analizó la digitalización de documentos de pago en una entidad gubernamental ubicada en Lima. Con un enfoque cualitativo y diseño fenomenológico, los resultados señalaron que una digitalización inadecuada genera tiempos prolongados de procesamiento, afectando la gestión contable y retrasando la remisión de documentos al área de tesorería. La investigación

concluyó que es fundamental implementar un plan estructurado para optimizar la digitalización y garantizar la eficiencia operativa.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Sistema de Gestión Documental

Es importante indicar que la digitalización de documentos no solo se basa a la acción de transformar el formato físico a formato digital, sino también incluye gestionar y organizar el proceso de la digitalización de documentos, es decir tener un sistema que permita tener un mayor control de la documentación a través de un sistema de gestión documental.

La gestión documental es el conjunto de normas que se aplican para gestionar los documentos de todo tipo que se crean y reciben en una organización. Esa gestión de documentos debe facilitar su recuperación, permitir la extracción de información, el expurgo de los que no sean necesarios, la conservación de los que son importantes durante el tiempo que sean útiles, así como la destrucción cuando ya no se necesitan, utilizando para todo esto métodos eficaces y eficientes. KYOCERA Document Solutions, (2024).

El sistema de Gestión Documental en un sistema que se puede desarrollar mediante una base de datos, la cual nos permitirá ahorrar tiempo, aumentar la productividad, optimizar muchos procesos, conservar los documentos a largo plazo, con estos puntos se puede eliminar el papeleo de actividades administrativas, ya que mediante un sistema de base de datos se puede de manera digital tener acceso a un documento de cualquier información que se pueda requerir sin la necesidad de revisar cada carpeta o archivero que podamos tener, puesto que esto demanda tiempo. Tener un buen manejo de la información es muy importante, por ello la importancia de encontrar un buen manejo del procedimiento la Gestión Documental.

2.2.2. Digitalización de documentos

La digitalización de documentos es un proceso que se está viendo a menudo por la creciente necesidad de la dependencia que estamos teniendo en un mundo digital, donde las empresas poco a poco han tenido la necesidad de transformar su información física a formato digital.

Según Rodríguez Reséndiz & Fernández Bajón, (2019). La digitalización de documentos representa una alternativa viable que, si es llevada a cabo con niveles óptimos de calidad, puede contribuir a la conservación de documentos originales, así como a la preservación de su contenido.

Muchas veces hemos escuchado decir a las personas en nuestro entorno, trabajo o amigos, preguntas tales como: “¿Me podrías enviar el contrato que se firmó el año pasado? ¿Me podrías enviar la adenda que se firmó hace unos meses? Reenvíame la cotización que se dio al proveedor, no lo encuentro en el correo electrónico, entre otras consultas que hemos escuchado a lo largo de la experiencia laboral”. Son preguntas comunes, que en la actualidad hay muchas empresas que no cuentan con un sistema de administración documental, sobre todo en las Mypes o Pymes, esto nos lleva a la necesidad de adecuarnos a las nuevas modalidades de administración de documentos si se desea optimizar las operaciones y mantener un orden en cuanto a la gestión de estos mismos.

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática, (2020). En la encuesta Económica Anual 2018 ⁶ investiga a las grandes, medianas y pequeñas empresas que desarrollaron alguna actividad económica durante el año 2017. En ese periodo, se registró 82 mil 249 empresas, de las cuales el 94,2% de las empresas hicieron uso de computadoras, el 92,6% del servicio de internet, el 18,9% hicieron uso de intranet, el 15,4% de PDA (Asistente Digital Personal) / Tablet y el 8,3% de extranet; asimismo, el 93,3% utilizaron telefonía móvil y el 89,7% telefonía fija, se puede observar con estos datos que las empresas usan muchas tecnologías y no son ajenos a ellos, por lo que estas tecnologías pueden ayudar a gestionar de una manera más eficaz sus procesos operativos.

Según la RAE Digitalizar se entiende como “Convertir o codificar en números dígitos datos o informaciones de carácter continuo, como una imagen fotográfica, un documento o un libro”, es decir se puede comprender como transformar un documento o información en soporte a papel a un formato digital, la cual permite que el equipo lea la información y pueda facilitar el proceso de búsqueda y organizarla.

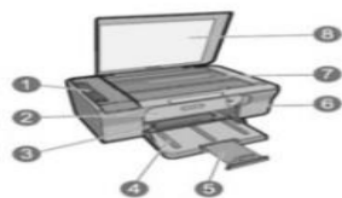
2.2.3. Proceso de la Digitalización de documentos

Para indicar el proceso básico para la digitalización de documentos, es necesario tener una muestra representativa de los elementos que se encontraran. Ya que estas herramientas nos ayudaran en la construcción del alcance del proyecto de digitalización que solicita la institución.

Para iniciar, es necesario dejar en claro el termino escáner “que hace referencia a un dispositivo óptico o lector óptico que puede realizar reconocimiento de caracteres o imágenes” González & Almarza Franco, (2019). Es por eso necesario indicar que el escáner tal como muestra en la figura 2 es una herramienta fundamental para realizar el proceso de digitalización, básicamente es la acción de pasar un papel o cualquier otro archivo físico por el escáner y esto se transforma en un formato digital.

Figura 2

Escáner básico y sus partes



- | | |
|---------------------------|------------------------------------|
| 1. Panel de control | 2. Puerta de acceso delantero |
| 3. Guía de ancho de papel | 4. Bandeja de entrada |
| 5. Extensor de bandeja | 6. Puerta de cartucho de impresión |
| 7. Cristal del escáner | 8. Parte trasera de la tapa |

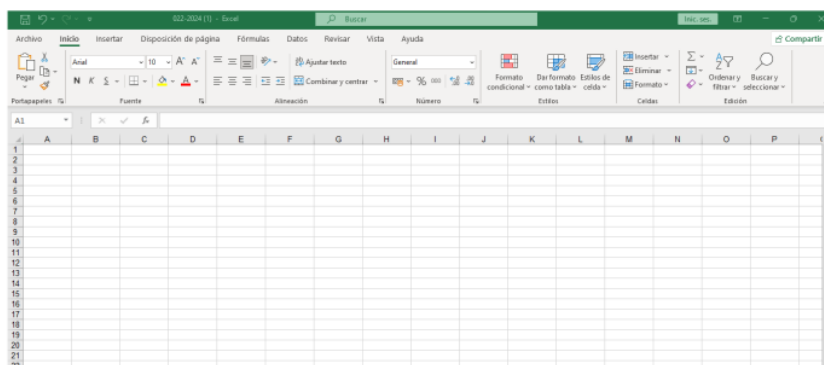
Nota: (González & Almarza Franco, 2019)

Creación de la base de Datos

Entiéndase como Base de Datos tal como muestra la figura 3, que es un conjunto de datos que está organizado de tal manera que nos pueda permitir obtener cualquier tipo de información más rápida, la cual nos permitirá de una manera más sencilla ser más eficaces en nuestros procesos o tomar decisiones de una manera más óptima, las hojas de cálculo de Microsoft Excel es una alguna manera cómoda para poder almacenar información, sobre todo cuando el acceso a esta es de pocas personas y no requiere una mayor manipulación.

Figura 3

Base de Datos, Hoja de cálculo de Microsoft Excel



La digitalización de los documentos

Entiéndase como la acción de los archivos en soporte a papel se transforme en un formato digital, se escanea hoja por hoja automáticamente y como consecuencia el documento se escanea y se convierte en un formato digital.

El objetivo principal de la digitalización debería ser capturar y presentar en formatos digitales el contenido que informa los documentos ya sea de un solo documento una colección de varios documentos. Para capturar esta información, se debe de revisar la calidad de las imágenes digitales mediante una comparación entre las imágenes digitales y los documentos originales que se van a convertir (Prol Castro, 2011), desde allí partimos la necesidad de determinar un proceso importante para la digitalización de documentos, hablamos de la calidad de imagen.

Ventajas de la digitalización

- Capacidad de ³ acceder al mismo documento por distintos usuarios de manera simultánea.
- Acceso al documento desde cualquier lugar por medio de distintos dispositivos
- Se puede saber la trazabilidad de los documentos, desde el inicio hasta el final.
- Ahorro de espacios físicos para el almacenamiento de los documentos, disminución de ácaros, recordemos que los documentos antiguos con el tiempo contienen ácaros dentro de ellas.

Control de calidad del proceso

Según González & Almarza Franco, (2019). ³ El proceso de digitalización debe acompañarse mediante un plan de gestión de calidad y a su vez debe ser monitoreado ³ durante todo el proceso de digitalización y su posterior almacenamiento. El control de calidad define los procedimientos, las operaciones de mantenimiento preventivo y comprobaciones rutinarias que permiten garantizar en todo momento el estado del programa que se utiliza para llevar a cabo la digitalización.

El control de calidad se entiende como la verificación de la imagen digital con los documentos en físicos, es decir que sea una copia fiel a la documentación cumpliendo los ² requisitos mínimos de calidad teniendo criterio de fidelidad con el original necesarios para ser considerada una copia electrónica auténtica. Universitas Miguel Hernández, (2021),

² Cumplimiento de los requisitos mínimos de las imágenes digitalizadas.

² Verificar que el número de hojas coincide con el número de hojas que cuenta la aplicación utilizada, en aquellos casos en que se haya efectuado el recuento exacto de hojas del documento origen.

Cotejar el documento electrónico con el documento origen en papel, en una muestra de los documentos digitalizados. Se efectuarán los siguientes controles:

Corrección de las imágenes obtenidas en cuanto a calidad de la imagen o en cuanto a criterios técnicos como la resolución adecuada al tipo documental, el color adecuado al tipo documental, el formato adecuado al tipo documental y la alineación correcta de la imagen.

Corrección de las imágenes obtenidas en cuanto a fidelidad con el original, digitalización de todas las páginas del documento, digitalización sin inclusión de información que no aparece en el original y visualización y legibilidad de la imagen.

2.3. Marco normativo

- Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N.º 001-2017-PCM/SEGDI

De acuerdo con el Modelo de Gestión Documental (MGD), la digitalización en las entidades públicas peruanas debe llevarse a cabo siguiendo directrices concretas que aseguren la autenticidad y la interoperabilidad de los documentos mediante la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE). El propósito de este modelo es minimizar los costos operativos a través de la minimización del uso de papel, optimizar el acceso a la información para optimizar los tiempos de respuesta y proporcionar una mayor transparencia administrativa. Adicionalmente, la resolución enfatiza la relevancia de instruir al personal público y designar responsables que aseguren la operatividad óptima del MGD, garantizando así la sostenibilidad de este sistema (Presidencia del Consejo de Ministros, 2017).

- Decreto Legislativo N.º 1412 - Ley de Gobierno Digital

El Decreto Legislativo 1412 constituye un marco jurídico general para la modernización del Estado peruano en el dominio de la transformación digital, fomentando la interoperabilidad, la seguridad digital y la administración de la

identidad digital. Esta legislación tiene como objetivo asegurar la interconexión entre las entidades públicas, salvaguardar la información de los ciudadanos a través de elevados estándares de ciberseguridad y promover una cultura digital robusta mediante la formación continua del personal público. En consecuencia, garantizando la confianza de la ciudadanía en los servicios digitales y su regulación, el decreto constituye un avance significativo hacia un ecosistema estatal más eficaz, accesible y confiable (Presidencia del Consejo de Ministros, 2018).

2.4. Definición de términos básicos

- Administración de Inmuebles: Se refiere al conjunto de servicios y actividades realizados por profesionales o empresas especializadas para supervisar, mantener y gestionar propiedades inmobiliarias en nombre de los propietarios.
- Base de Datos de entrada: Es un Excel donde se encuentra la información de la recepción de documentos con el responsable que ingreso los datos
- Base de datos de salida: Es un Excel donde se encuentra la información de la salida de documentos con el responsable que digitalizo estos site.
- CIRA: Certificado de Inexistencia de Restos Arqueológicos y el Plan de Monitoreo Arqueológico
- DGAC: Dirección General de Aeronáutica Civil
- Digitación: Es la acción de digitar una información a una base de datos.
- Digitalización documentaria: Significa transformar los documentos físicos en archivos digitales.
- FUITT: Formato Único de Instalaciones de Infraestructura de Telecomunicaciones
- Gestión Documentaria: La gestión documental hace referencia a los procesos y recursos necesarios para organizar, almacenar y recuperar documentos, así como automatizar los flujos de trabajo dentro de una empresa u organización.
- PMA: Plan de Manejo Ambiental

- Routing Memo: Es un formato donde se encuentra el resumen del contrato que se adjudica el arrendando con el arrendatario, plazos, entre otros puntos clave.
- SAR: Servicio de búsqueda y salvamento aéreo.
- SERNANP: Servicio Nacional de Áreas Naturales protegidas por el estado
- Site: Es la documentación que contiene toda la información de las torres que administra el área de administración de Inmuebles.
- Torre: Se le conoce así en las telecomunicaciones, básicamente es una estructura reticular de acero que tiene la función de ser soporte aéreo de líneas de transmisión para la distribución de energía eléctrica, ya sea de alta o baja tensión.
- TTSV: Es un formato donde se especifica el lugar donde será colocado las torres, esto es llenado por el ingeniero o arquitecto cuando realiza la visita de manera presencial.

CAPÍTULO III: DESARROLLO DEL TRABAJO PROFESIONAL

3.1. Determinacion y analisis del problema

3.1.1. Contexto del problema

Las empresas de las telecomunicaciones tal como América Móvil que utilizando una infraestructura tecnológica propia rompe su paradigma y establece nuevas estrategias de negocio tecnológicos, decidieron vender sus torres en Perú con el fin de poder concentrarse en los servicios que brinda a sus clientes, telefónica vendió su negocio de torres en 2021 y Entel hizo lo propio con la fibra óptica en 2022.

⁷ Sitios Latam, es una empresa mexicana, independiente de la administración y capital de América Móvil. Su negocio se centra en la construcción, operación y comercialización de torres y otras estructuras para la instalación de equipos de telecomunicaciones. Sus torres son disponibles para el acceso y uso de todos los operadores de servicios de telecomunicaciones inalámbricas los países en donde

América Móvil tiene operaciones, es decir, Argentina, Brasil, Chile, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Puerto Rico y Uruguay. Catalano, (2022)

Daniel Hajj Abumrad, director general de la compañía mexicana, señaló que la anunciada separación de dichos activos en América Latina a la empresa vinculada Sitios Latam se concretó en 2022. DFSUD TU LUGAR EN AMÉRICA Y SUS NEGOCIOS, (2023).

América Móvil, Entel, Movistar entre otras empresas de las telecomunicaciones se encuentra enfocado en mejorar las plataformas de atención y autoatención mediante la transformación digital, es por ello que en el mes de marzo del 2023 se inicia la escisión de las torres de América Móvil con Sitios Latam.

El área de Dirección de Compras y Administración gestiona todas las torres o site, toda la documentación referente a las torres, tales como contratos, adenda, servidumbre que tenga referencia dicho site se encuentra archivado con una empresa tercera llamada Iron mountains, esta empresa se encarga del cuidado de la información.

Iron Mountains ha sido socio estratégico para el cuidado de la información y los activos. Líder mundial en servicios de almacenamiento y gestión de la información y con la confianza de más de 225.000 organizaciones de todo el mundo, incluidas más del 90% de las corporaciones más grandes de los Estados Unidos, protegen, desbloquean y amplían el valor del trabajo, sin importar cómo sea, donde se encuentre o cómo se almacene. (IRON MOUNTAIN, 2024)

Como se indicó en los párrafos anteriores en el mes de marzo del 2023 se inició la escisión de las torres de América móvil para Sitios Latam, previo requisito para que se dé con éxito esta venta se solicitó la digitalización de todos los documentos que comprendían el expediente de cada site, así mismo como la base de datos de los documentos que se encuentran digitalizados para después con una tabla dinámica percibir cantidades de contratos, planos, adendas, entre otros y la notificación mediante una carta notarial a los dueños que prestan servicios de alquiler para el posicionamiento de las torres de América móvil, por ello se vio la necesidad de

digitalizar y cumplir los requisitos que solicitaba Sites del Perú S.A.C. para proceder con la venta de estos sites satisfactoriamente.

El área de Administración de Inmuebles solicita los documentos en físico a la empresa Iron Mountain mediante una orden de solicitud, ellos reciben el pedido y al día siguiente se envía la documentación requerida, puesto que el documento en soporte a papel no se encuentra digitalizado, lo que conlleva a un retraso en revisar la información que se está requiriendo. El plazo para la entrega del documento es de un día o según la coordinación que pueda haber entre el cliente y el proveedor.

Iron Mountains brinda un servicio por digitalización de documento, pero siendo tanta la cantidad de documentos que tiene Iron Mountains en el almacén con respecto a toda la información de los site, se requirió digitalizar solo los site que estaban pasando a la gestión de Site del Perú S.A.C. o Sitios Latam.

Tabla 1

Proyectos de digitalización

PROYECTO	SITE	CANTIDAD DE EXPEDIENTE
1ER	500	2500
2DO	3000	13083
3ER	250	996

Como se puede revisar en la Tabla N 1, La empresa tuvo tres ventas, las cuales son definidas como proyecto para la culminación del traslapé de la venta exitosa de las torres. El primer proyecto fue de 500 site, comprendía 2500 expediente a digitalizar, el segundo proyecto fue de 3000 site, con 13083 expediente a digitalizar y el tercer proyecto fue de 250 site comprendía 996 expedientes.

El principal problema que se encontró fue la utilización manual de documentos, también la falta de personal capacitado para la tarea asignada de la digitalización, lo que conlleva a requerir personal tercero para la implementación de la digitalización de todos los documentos, es decir mediante un Manual de Procedimiento, que se indique los pasos a seguir para la correcta digitalización de la documentación de los site, por lo cual nos lleva al siguiente capítulo.

3.2. Modelo de solución propuesto

Para el desarrollo de la propuesta se presenta cinco fases las cuales comprende las actividades de recepción, digitación en la base de datos de información, escaneado del documento, control de calidad y finalmente el archivado del documento digitalizado para el logro de la implementación del proceso de digitalización documentaria en el área de administración de Inmuebles de una empresa de telecomunicaciones.

3.2.1. Creación de la Base de Datos

Esta base de datos se encuentra en la fase 2 del proceso de digitalización documentaria, después de haber culminado con la fase 1 del proceso que consiste en la recepción de documentos lo cual se detalla a continuación:

Para la recepción de los documentos en físico podemos guiarnos de la figura 4, el digitador debe revisar la orden de entrega por el proveedor, es decir verificar que el documento que indica en la orden (figura 5) se encuentre en físico, finalizando este proceso con la firma la persona encargada, indicando el nombre completo y DNI dando como conforme la entrega y recepción de documentos, a partir de allí pasa como responsabilidad del proyecto de digitalización.

Figura 4

Flujograma del proceso de recepción

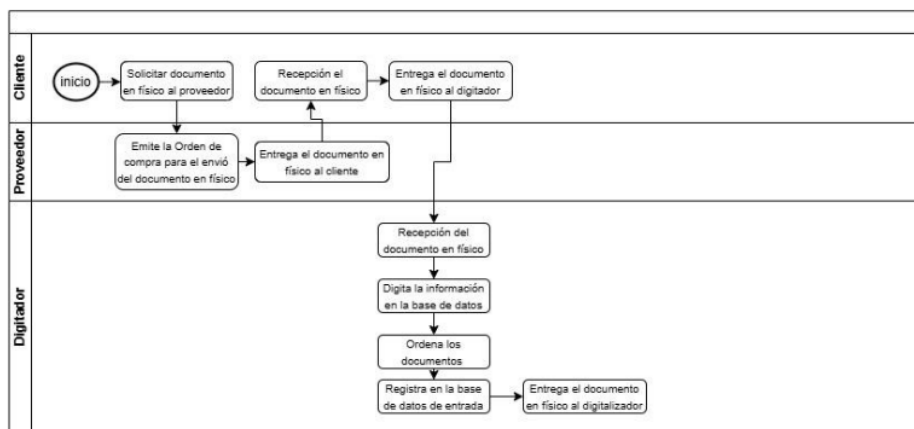


Figura 5

Cargo de la orden de recepción

```
OL25R010          IRON MOUNTAIN RECORDS MANAGEMENT          Fech: 10/16/2023
Orden: 281744328  GUIA PAQUETE Entrega                      Hora: 13:26:40
Pagina: 1          1 800 FastFile
***** ** NC-S ** NC-T **
RUTA: LR DIST/EDIF: PL-LR Orden: 281744328 CLIE: PY462 Div:
Nro OC SEN+26175368                                     En: 10/12/2023
Dpto:
*****
ENVIAR A: CARLOS
AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
CALLE CARLOS PORTOCARRERO 262
PISO 13 - LA VICTORIA
LIMA, 0 0
Piso: 0
MAGALY VELARDE/JUDITH POVEDA
(511) 943-5929 ext 08

Servicio: Programado          Cómo Recibió: Teléfono
          10/16/2023 6:00 PM GMT-5      Última Modif por: MCHAPARR
Cajas Paquetes                En: 10/12/2023
          2          0          En: 7:36 AM

INSTR ORD: **REFRIGERIO: 1:00 - 2:00 PM ENVIAR DATOS DE TRANS SENE-14384 **
          ** NELSY GUERRA/953 588088 CHRISTIAN SANCHEZ/915167892 **

Ord  Line  Tp  SKP  Id  Doc  ID  Descripción/Disposición  Enc  Acciones  Extr
-----
22  IF  PLF00051430 00028  IM 10760469  NO
    1055204      TP_62761
    OUT 05/03/2016 204811319-000
    PARA: APOLO Div:
    Dpto: 142
    GABRIELA POLO

1  IF  PLF00325090 00010 02  IM 10999395  SI
    1339045      TP_6279

2  IF  PLF00325085 00025 02  IM 10994895  SI
    1339040      TP_6279

3  IF  PLF00324936 00059 02  IM 10992726  SI
    1338860      TP_6279

4  IF  PLF00308974 00006 01  IM 10755629  SI
    1322375      TP_6279

5  IF  PLF00262607 00002 01  IM 10758645  SI
    1275354      TP_6279

7  IF  843994971 00016 02  TP-6279  SI
    843994971      ENACE
```

Pasos para la recepción de documentos en físico son los siguientes:

Paso 1: Recibir los documentos y el cargo adjunto

El cargo debe tener los siguientes puntos:

- . Numero de site
- . Fecha y hora de entrega

Paso 2: Cotejar el numero de site en físico con el cargo

Paso 3: Firmar el cargo de reporte en señal de conformidad de no estar conforme indicar en el cargo correspondiente y avisar al encargado de la digitalización de los documentos.

Paso 4: distribuir de manera equitativa a los digitadores, para digitar los documentos que contemplan el site en la base de datos

Como se ha mencionado líneas arriba, en la fase 2 los digitadores digitan la información encontrada en físico como se puede mostrar en la figura 6 mediante los 50 items que se pueden observar en la tabla 2, los items son todos los documentos que se puede encontrar en un site o documentación de la torre, si existiera un documento que no se encuentre en estos items y son considerados como documentos importantes esto sera agregado en el items de otros.

Figura 6

Digitación del site en la base de datos

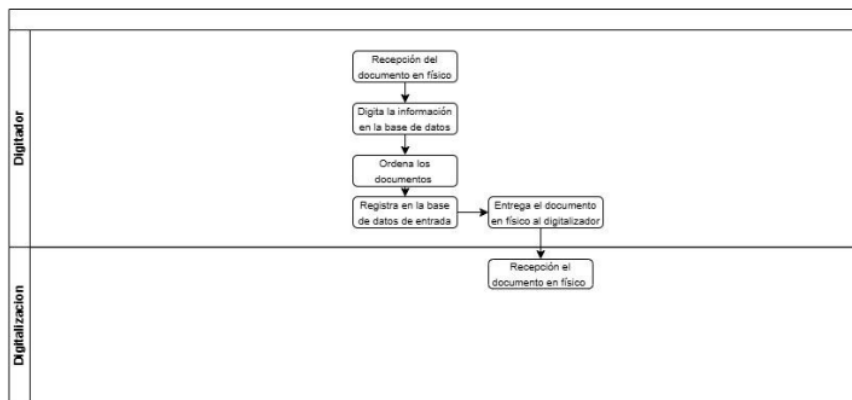


Tabla 2

ITEMS de la base de datos

N°	Descripción
1	SITE ID
2	SITE NAME
3	ESTATUS
4	ROUTING MEMO
5	DISTRITO/PROVINCIA

6	DIRECCIÓN DE SITE
7	METROS ARRENDADOS
8	CONTRATO
9	TIPO CONTRATO
10	VIGENCIA
11	VIGENCIA DE CONTABILIDAD
12	PLAZO CONTRATO: Inicio y Finalización
13	CESIÓN
14	PROPIETARIOS
15	DIRECCIÓN DEL PROPIETARIO
16	DNI
17	RUC
18	ANEXO 1
19	PLANO ANEXO 1
20	ANEXO 2
21	FIRMA
22	ADENDA
23	PLAZO DE ADENDA
24	TRANSACCION EXTRAJUDICIAL
25	SERVIDUMBRE: Inicio y Finaliza
26	CESIÓN DE COBRO
27	RENOVACIÓN
28	RENOVACIÓN AUTOMÁTICA
29	CCI (NUMERO DE CUENTA)
30	CARTILLA DE INSTRUCCIONES
31	ACTA DE ASAMBLEA
32	N° PROPIEDAD REGISTRAL / FICHA
33	CONSTANCIA DE POSESIÓN/ TITULO DE PROPIEDAD
34	LICENCIA DE IMPLEMENTACIÓN
35	FUITT
36	TSSV
37	SAR
38	CUADRO DE VALORIZACIÓN
39	INFORME LEGAL
40	RPTA COFOPRI
41	CARTA DE AUTORIZACIÓN DE INICIACIÓN DE OBRAS
42	CARGO CONTRATO FIRMADO POR EL PROPIETARIO
43	CARTA DE ENERGÍA
44	RESOLUCIONES DIRECTORIALES: SERNANP DGAC CIRA PMA INFORMACIÓN TÉCNICA MINISTERIO DE TRANSPORTES Y
45	COMUNICACIONES
46	MECÁNICA DE SUELOS
47	INFORME ARQUEOLÓGICO
48	PLANOS
49	CONTACTO: Numero de celular y correo
50	OTROS

Tal como se muestra en la figura 6, los procedimientos para la digitación de los documentos encontrados se deben seguir los siguientes pasos:

Paso 1: Recibir los documentos en físico

Paso 2: Digitar la información que contenga la documentación, según orden de los items que se encuentran en la tabla N°2

En la Matriz de la base de datos se indica toda la información que se encuentra de la documentación de los site, tal como se muestra en la Figura 7

Figura 7

Matriz de la base de datos

SITE ID	SITE NAME	ESTATUS	EGRESOS	UTING	MEN	DISTRITO/PROVINCIA	DIRECCIÓN DE SITE	TROS ARRENDAL	CONTRATO	TIPO CCTO	VIGENCIA	ICIA DE CONTAB	PLAZO CONTRATO	PLAZO	
													INICIO	FINALIZACIÓN	
1	AC4654	LA CANTUTA	ARRENDADO	X		SAN SEBASTIAN - CUSCO	PROLONGACION AV DE LA CULTURA 1286 - SULLAPA	70 M2	X	ARRENDAMIENTO	TRATO VIGENTE	INTRATO VIGENTE	01/04/2011	31/03/2026	15 AÑOS
2	AC4657	CHURCANA	PROPIOS			SAN JERONIMO - CUSCO	PARCELA 46-a CERRO CHURCANA, SECTOR ANCO	300 M Y 2.5 M LINEALES		SERVIDUMBRE	VENCIDO	INTRATO VENCIDO	01/01/2002	31/12/2021	20 AÑOS
3	AC4682	MIRADOR	ARRENDADO			CUSCO - CUSCO	ASENTAMIENTO HUMANO MIRADOR CUSCO MZ H LOT	60 M2	X	ARRENDAMIENTO	VENCIDO	INTRATO VENCIDO	20/08/2001	19/08/2021	20 AÑOS
4	AC4670	SAN JERONIMO	ARRENDADO	X		SAN JERONIMO - CUSCO	URB. LA CANTUTA MZ A LT 5 ASOC DE VIVIENDA LA C	80 M2	X	ARRENDAMIENTO	VIGENTE	INTRATO VIGENTE	02/04/2012	01/04/2028	16 AÑOS
5	AC4688	PLAZA CALCA	ARRENDADO			CALCA - CUSCO	AV. ANTONIO RAYMOND S.N - CARRETERA CAMINO A	200 M2	X	ARRENDAMIENTO	VIGENTE	INTRATO VIGENTE	20-02-2009	14-07-2025	16 AÑOS
6	AC4000	URUBAMBA	ARRENDADO	X		URUBAMBA	JR. ZIVALA C/ JR. ESPINAR S/N URUBAMBA	120 M2	X	ARRENDAMIENTO	VIGENTE	INTRATO VIGENTE	20/08/2001	19/08/2026	25 AÑOS
7	AC4066	YLAURI	ARRENDADO	X		ESPINAR - CUSCO	JR CUSCO 308 DISTRITO ESPINAR - PROVINCIA ESPINAR	60 M2	X	USUFRUCTO	VIGENTE	INTRATO VIGENTE	01-05-2005	31-12-2027	22 AÑOS
8	AC4115	QUILLABAMBA	ARRENDADO	X		MARANURA - LA CONV	PREDO RUSTICO CN 8576620 - CE75167N VALLE VILCA	250 M2	X	RUCTO - ARRENDAM	VIGENTE	INTRATO VENCIDO	17-04-2006	16-04-2016	22 AÑOS
9	AC4126	HUAYNACORCOR	ARRENDADO			POROY - CUSCO	CERRO HUAYNACORCOR - VERTICE A. E 822 884.041	270 M2	X	ARRENDAMIENTO	VIGENTE	INTRATO VIGENTE	17-03-2005	31-12-2024	20 AÑOS

Paso 3: En la parte superior del documento de los site los digitadores agrupan y se coloca según orden de la tabla 2 de los items los documentos a digitalizar, realizando la siguiente acción:

Separa lo documentos que solo se van a digitalizar, el alisado del documento, quitar las grapas del documento, quitar cualquier objeto que se pueda encontrar en el documento para que no afecte el procesamiento de la digitalización.

Paso 4: Digitar el documento en una base de datos de entrada con el nombre del responsable. Como se muestra en la Figura 8

Figura 8

Base de datos de entrada de la documentación

ENTRADA					
FECHA	N DE CAJA	SITE	SITE NAME	ENCARGADO	CANTIDAD
20/10/2023	281748909 - CAJA 01	TL_5933	CENTRO	ALFREDO	23
20/10/2023	281748909 - CAJA 01	AR_3908	15 DEAGOSTO (NO ENVIADO)	ALFREDO	23
23/10/2023	281750502 - CAJA 01	TJ_5089	SANTA SOFIA (NO ENVIADOS)	LUIS	18
23/10/2023	281750502 - CAJA 01	LI_0292	UNIVERSIDAD SAN MARTIN	LUIS	18
23/10/2023	281750502 - CAJA 01	LI_0333	MI PERU PROYECTO (NO ENVIADOS)	LUIS	18
23/10/2023	281750502 - CAJA 01	LI_0292	UNIVERSIDAD SAN MARTIN	LUIS	18
23/10/2023	281750502 - CAJA 01	LI_0163	UNI SAN MARTIN (NO ENVIADOS	LUIS	18
23/10/2023	281750502 - CAJA 01	LI_0292	UNI.SAN MARTIN (NO ENVIADOS)	LUIS	18
23/10/2023	281750502 - CAJA 01	TJ_5083	LA ESPERANZA(NO ENVIADOS)	LUIS	18
23/10/2023	281750502 - CAJA 01	LI_0292	UNIVERSIDAD SAN MARTIN	LUIS	18
23/10/2023	281750502 - CAJA 01	LIY_0333	SAN FERNANDO	LUIS	18
23/10/2023	281750502 - CAJA 01	TJ_5090	CHAO	LUIS	18
24/10/2023	281750502 - CAJA 01	TJ_5090	CHAO	ANGIE	18
24/10/2023	281750502 - CAJA 01	LI_0333	MI PERU	ANGIE	18
24/10/2023	281750502 - CAJA 01	LI_0333	MI PERU	ANGIE	18
24/10/2023	281750502 - CAJA 01	LI_0333	MI PERU	ANGIE	18

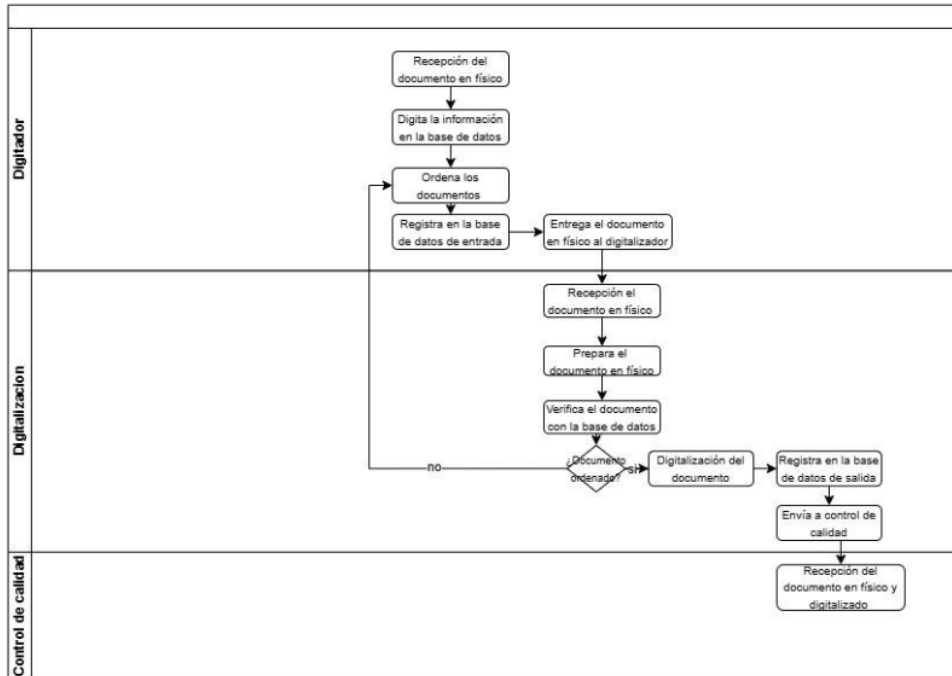
En base al primer objetivo planteado se ha desarrollado las competencias tales como pensamiento analítico e innovación, a través de los 50 items y la creación de la base de datos para la digitación de los documentos.

3.2.2. Evaluación de la información digitada con la digitalización

Para la evaluación de la información digitada con la digitalizada es necesario describir la fase 3 la digitalización del documento, tal como se muestra en la figura 9 se puede percibir el proceso para esta fase, es primordial resaltar que esta es la fase más importante de todo el proceso de digitalización del documento, puesto que será la información que quedará en el documento digital, de aquí la necesidad de evaluar si la información digitada es igual a la información que se encuentra digitalizada para ello se detallara la manera en como se debe asegurar el correcto procedimiento de la digitalización.

Figura 9

Flujograma de la digitalización de documento



A continuación, se detalla los pasos para el escaneo de los documentos que antes de ello debio ser clasificada.

Paso 1: Recibir los documentos y verificar que los documentos esten correctamente listos para la digitalización

Paso 2: Luego de recibir los documentos, se procede a escanear los documentos que comprende el site, según el siguiente detalle:

Escanear según el tipo de documento que se pueda encontrar

Incorporar el documento en la bandeja del escaner, como se puede observar en la figura 10 solo seran documentos A4 mientras en la figura 11 se puede observar la digitalizacion de planos, entre otros documentos de mayor tamaño que son de A3, A2, A1.

Figura 10

Digitalización de documentos sin planos

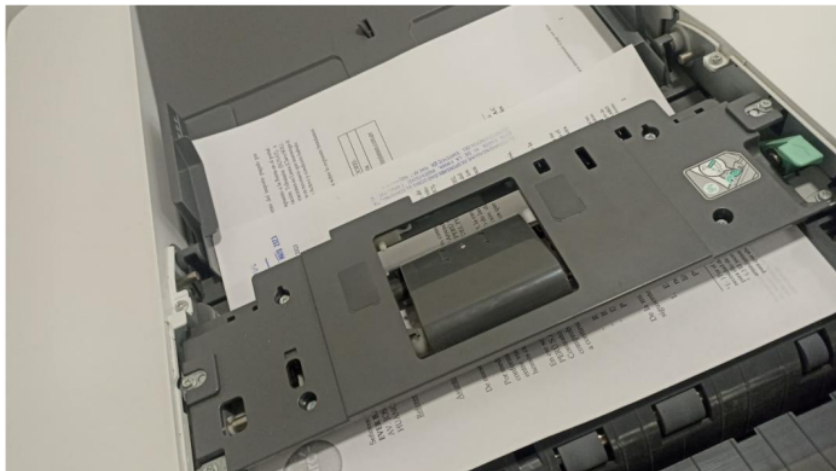
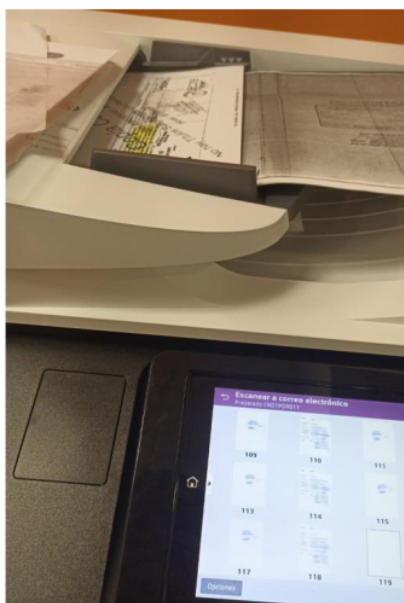


Figura 11

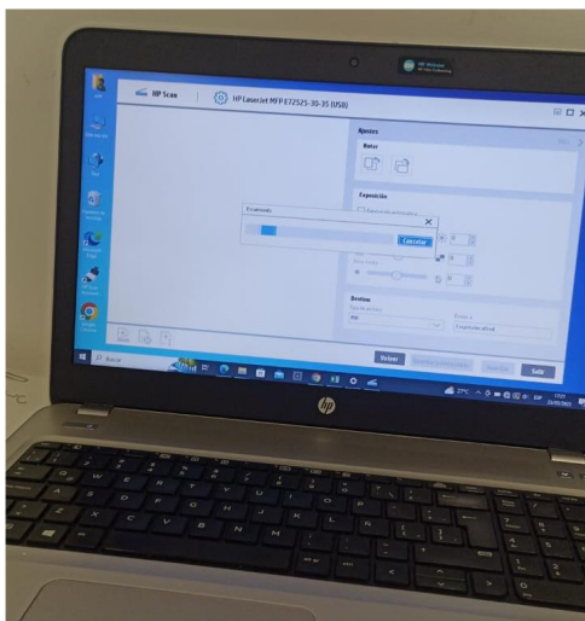
Digitalización de documentos con planos A3, A2, A1



Ingresar al programa determinado para el escaneo HP Scan, cuyo icono se encuentra en la laptop de los digitalizadores, tal como se muestra en la Figura 12

Figura 12

El programa de digitalización



Iniciar la digitalización pulsando el botón de “escanear”

Comenzará a escanear las hojas del documento, obteniendo finalmente en el escritorio todos los documentos digitalizados en bloque, luego seleccionar las imágenes y dar clic en guardar PDF en una carpeta seleccionada para guardar la información con el asunto del nombre del sitio que corresponde y alguna referencia que se pueda identificar al documento

Paso 3: Digitar en la base de datos de salida (figura 13), el documento o sitio que fue digitalizado con el responsable de la persona

Figura 13

Base de datos de salida de la digitalización

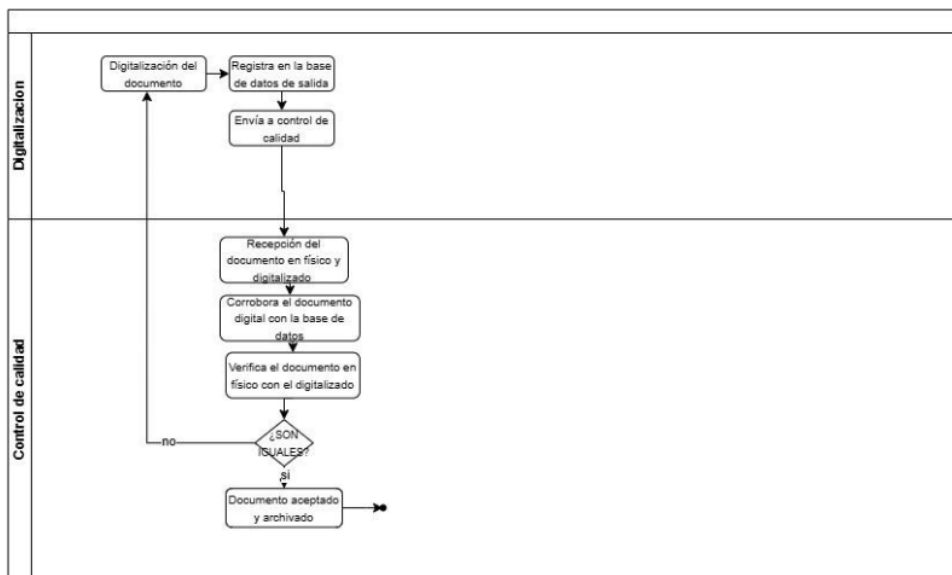
SALIDA					
FECHA	N CAJA	SITE	SITE NAME	ENCARGADO	CANTIDAD
27/10/2023	0594-CAJA 2	TC_5836	CELENDIN	FRANCHESCO	53
27/10/2023	0594-CAJA 2	LP_3217	PUERTO BEI	FRANCHESCO	53
27/10/2023	0594-CAJA 2	TC_5836	CELENDIN	FRANCHESCO	53
27/10/2023	0594-CAJA 2	TC_5829	YANACUCHI	FRANCHESCO	53
30/10/2023	0594-CAJA 2	TA_5804	HUARMEY	FRANCHESCO	53
31/10/2023	281749305	C.TJ_5161	NUEVO CAM	OCTAVIO	33
31/10/2023	281749305	C.TJ_5161	NUEVO CAM	OCTAVIO	33
31/10/2023	281749305	C.LC_2602	LOS CERRILLOS	OCTAVIO	33
31/10/2023	281749305	C.LC_2602	LOS CERRILLOS	OCTAVIO	33
31/10/2023	281749305	C.LC_2501	LAS DUNAS	OCTAVIO	33
31/10/2023	281749305	C.LC_2603	NAZCA	OCTAVIO	33

Paso 4: Culminado el proceso de digitalización se procede a guardar según como se encontró al inicio colocando las grapas y documentos complementarios con los que puede haber llegado, y así continuar con la siguiente actividad y evitar pérdidas de documento. Entregar documentos al controlador de calidad

Para finalizar con el proceso, podemos percibir en la figura 14 que el proceso de digitalización del documento culmina con el proceso de control de calidad, que sirve como segundo filtro para asegurar que la información esté correctamente digitalizada.

Figura 14

Flujograma del proceso de control de calidad



En base al segundo objetivo, las competencias obtenidas han sido la resolución de problemas complejos, lo cual permitió la verificación mediante el control de calidad, así mismo la iniciativa, el diseño y la programación de los procesos mediante un análisis y evaluación de estos mismos, para una buena gestión de la digitalización de los documentos.

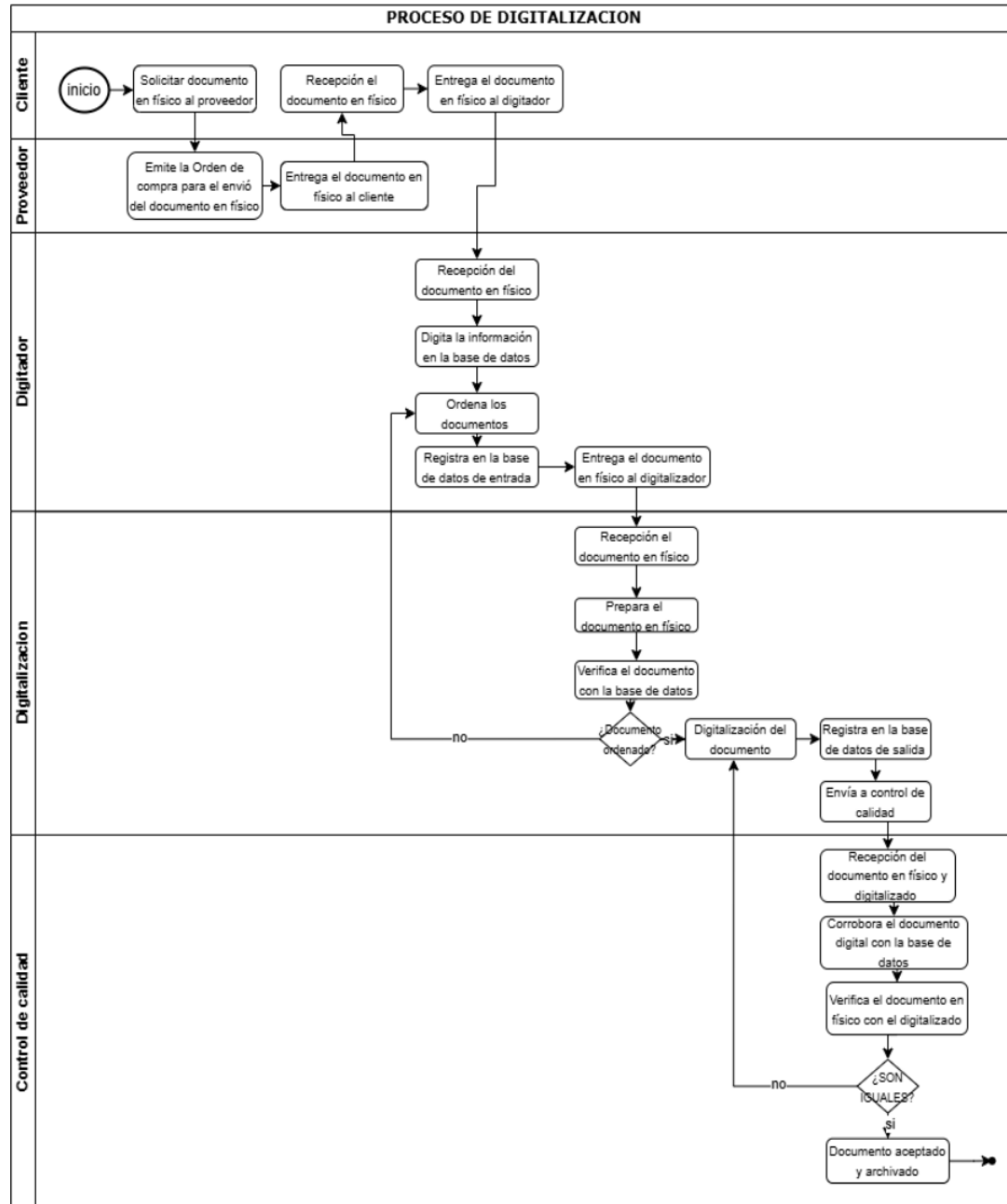
3.2.3. Flujograma del proceso de digitalización documentaria

A continuación, se puede observar en la figura 15 el flujograma del proceso de digitalización de una manera más específica por lo que permite percibir de manera general todo el procedimiento de la digitalización que ayuda al cumplimiento del objetivo planteado.

Así mismo, se obtiene las competencias tales como liderazgo para el proceso de la digitalización de los documentos, originalidad mediante la creación del flujograma establecido y el análisis y evaluación para la creación del mismo.

Figura 15

Flujograma del proceso de digitalización



3.2.4. Procedimiento de la digitalización documentaria en el Área de Administración de Inmuebles

10		PROCESO DE DIGITALIZACIÓN DOCUMENTARIA EN EL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DE INMUEBLES																						
Denominación del procedimiento		Área de Administración de Inmuebles																						
Centro de actividad responsable		Área de Administración de Inmuebles																						
Paso	Actividad	Área	Tiempo minutos	Contador de Recursos											Tipo de Actividad									
				Recursos Humanos			Recursos Identificables					Identificador de Recursos Recursos no Identificables			Operación	Revisión	Espera	Archivo						
				Encargado de los Digitalizadores	Digitalizador principal	Encargado de la digitalización	escaneador principal	Control de calidad	Reporte del día	Papel A4	Sobre manita	Movilidad	Courier (Iron Mountans)	Formatos	Lapero	Tíner	Fumines	Laptop	Impresora multifuncional	Mantenimiento de la Impresora	Energía eléctrica	Internet	Pizara	
1	Recepción y revisión de documentos de los site	PROYECTO	15	1								1	2	2	x									
	Tiempo de espera	PROYECTO	10	1							2													
2	Digitalización de los documentos a digitalizar	PROYECTO	10	1	1										1	x		x			x			
	Digitalizar en la base de datos de entrada	PROYECTO	3	1	1										x	x								
	Tiempo de espera	PROYECTO	5	1																				
3	Ordenar los documentos para la digitalización	PROYECTO	5	1																x				
	Escaneo de los documentos	PROYECTO	10	1	1		1			1										x	x	x		
	Verificación de la documentación con la digitalización	PROYECTO	8	1																x	x	x		
	Digitalizar en la base de datos de salida	PROYECTO	5	1																x	x	x		
4	Control de calidad del documento	PROYECTO	15					1						1							x	x		
	Tiempo de espera	PROYECTO	4																					
	Verificar que se encuentre correcto	PROYECTO	15							1														
	Archivar en la caja que corresponda	PROYECTO	5																	x				
5	Enviar reporte al área de Administración de Inmuebles	PROYECTO	5																					
6	Solicitar el recibo de los documentos digitalizados	AI	3	1																				
						5	2	4	3	1	3	1	5	1	0	2	8	x	x	x	x	x	x	
Total				118																				
						5																		
Horas				1.97																				
Días				1																				

3.3. Resultados

Como fue explicado en la fase del problema, las empresas de las telecomunicaciones han dado un giro total de 180° al establecer nuevos lineamientos como estrategias, por lo cual se han obligado a vender sus infraestructuras propias para lo cual ha sido necesario que se digitalize todos los documentos en fisico que contengan informacion del site o torre.

Por ello fue necesario establecer un procedimiento de digitalización documentaria, este procedimiento fue aplicado en la empresa con el fin de poder culminar el proyecto de digitalización de una manera satisfactoria, este procedimiento quedo como precedente para los nuevas adquisiciones que puedan tener lo cual ya esta predefinido el procedimiento que deben seguir para la digitalizacion de los documentos fomentando asi las nuevas practicas de la digitalización.

Los resultados obtenidos han sido altamente positivos, con notables mejoras en el procedimiento, generando eficiencia en el proceso; inicialmente se pedia a una empresa tercera traer los documentos en fisico para poder revisar los documentos en fisico lo cual tardaba aproximadamente 2 dias y con el nuevo procedimiento establecido se puede revisar en cuestion de minutos la informacion requerida, adicionalmente genera eficacia en los resultados obtenidos puesto que la informacion lo obtiene de una forma mas rapida y sencilla.

Asi mismo se considero realizar un muestreo de cada proyecto para verificar si la documentacion digitalizada se encuentra en la base de datos, en la tabla 3 se puede observar lo siguiente:

Tabla 3

Muestreo de documentos digitalizados

Proyecto	Q revisada	Q no coincide	%
Proyecto 1	217	15	7%
Proyecto 2	341	30	9%
Proyecto 3	152	10	7%

El éxito de esta aplicación del procedimiento de la digitalización confirma según lo revisado en la tabla 3, teniendo un porcentaje bajo de muestreo lo que conlleva a tomar decisiones rápidas al consultar la información desde los documentos digitalizados.

CONCLUSIONES

1. Con respecto al objetivo general, la implementación de la digitalización documentaria se estableció mediante el flujograma propuesto, la creación de la base de datos para la digitación, seguir el procedimiento establecido según el flujograma de procedimientos, lo que resultó ser beneficioso para la empresa puesto que la información es más detallada y rápida de acceder.
2. En cumplimiento del primer objetivo, se describió los ítems utilizados para la base de datos, mediante un proceso detallado de digitación de los documentos encontrados en esta base de datos creados de los 50 ítems. Este análisis proporcionó una comprensión más eficaz en la toma de decisiones, puesto que se encuentran más detallados los documentos encontrados de cada site.
3. El segundo objetivo se centró en establecer un procedimiento donde nos asegure que la información digitada en la base de datos esté detallada en los documentos digitalizados de una manera ordenada, lo cual permitió que al buscar una información esta sea más rápida y sencilla para obtener dicha información, lo cual conlleva a una mejora en la toma de decisiones.
4. Se implementó el proceso de digitalización documentaria, para lo cual se creó el flujograma que pueda verse de una forma más específica los procedimientos que deben seguir. Este flujograma representó la aplicación práctica del procedimiento de la digitalización de documentos, la cual nos ayudó en la correcta digitalización de la documentación.

RECOMENDACIONES

1. **Digitalización como práctica estándar** : El procedimiento de digitalización de documentos debe transformarse en una práctica habitual en el ámbito de gestión de bienes raíces de las compañías de telecomunicaciones. Esto conlleva el desarrollo de una base de datos optimizada a través de la cooperación con expertos para determinar los elementos esenciales a incorporar un sistema de administración documental respaldado por inteligencia artificial que incremente la exactitud y eficacia. Además, se sugiere incluir un filtro de control adicional que asegure la calidad de los registros digitales y minimice los procesos de reprocesamiento. Sin duda, la implementación constante de este procedimiento incrementará los tiempos de respuesta, así como el acceso a la información, el ahorro de recursos y la solidez operativa de la organización.
2. **Optimización de la base de datos:** (Implementar un enfoque estratégico que comience con la organización de reuniones periódicas con los expertos implicados en el proceso de digitalización es imprescindible para optimizar la base de datos. Los encuentros deben centrarse en identificar y priorizar los componentes esenciales para integrar en la base de datos, permitiendo una recolección precisa de información relevante de documentos físicos.

Es de suma importancia que, para garantizar que los criterios definidos respondan a las necesidades específicas del sector de administración de propiedades será la participación activa y colaborativa de los especialistas. El enfoque colaborativo fortalecerá la calidad de los datos y alineará los objetivos de la digitalización con las exigencias reales del sector.

Es fundamental estandarizar los procedimientos mediante la implementación de un Manual de Procedimientos (Mapro) para robustecer la estrategia. El manual debe seguir las mejores prácticas internacionales en gestión documental y actualizarse periódicamente para adaptarse a los avances tecnológicos y cambios organizacionales. Desarrollar una base de datos eficiente, adaptable y alineada con los objetivos operativos y estratégicos del sector se logrará mediante la combinación de reuniones con

expertos, la priorización de datos relevantes y la estandarización de procesos con un Mapro actualizado.

3. **Implementación de un tercer filtro de control** : En este estudio, la tercera recomendación es la siguiente. Añadir un nuevo filtro de control. Este filtro adicional asegurará que los documentos escaneados muestren con precisión los originales, evitando diferencias con la base de datos recopilada. Por eso, se sugiere hacer este filtrado mediante inspecciones regulares y al azar, llevadas a cabo por un equipo especializado en calidad, o utilizando tecnología avanzada que pueda comparar automáticamente la información ingresada con los documentos originales. Así, se reducirá mucho la pérdida de datos y la necesidad de repetir tareas por discrepancias encontradas antes. Sin embargo, agregar este tercer filtro al Mapro podría hacerlo fundamental para garantizar la confiabilidad del sistema de documentos. De esta manera, se asegurará que cada archivo sea revisado cuidadosamente antes de ser agregado al repositorio digital oficial.
4. **Digitalización como actividad diaria** : En sectores como las telecomunicaciones, la rapidez en la toma de decisiones es crucial. Es importante mencionar que. Este enfoque contribuirá a un ahorro significativo de recursos al disminuir la necesidad de almacenamiento físico, reducir costos asociados al manejo de papel y agilizar los tiempos de respuesta a solicitudes internas y externas. Además. Igualmente. Promoverá una cultura de innovación tecnológica alineada con tendencias globales de sostenibilidad y automatización. Respaldar esta práctica con sistemas avanzados de búsqueda, clasificación y recuperación de información establecerá un proceso ágil, transparente y escalable en síntesis. Beneficiará al área de administración de inmuebles y al desempeño general de la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- América Móvil Perú S.A.C. (2023). Obtenido de <https://www.claro.com.pe/institucional/sobre-nosotros/>
- Catalano, A. (2022). América Móvil se desprende de sus torres y las pasa a la flamante Sitios Latam. *TeleSemana*. Obtenido de <https://www.telesemana.com/blog/2022/08/09/america-movil-se-desprende-de-sus-torres-y-las-pasa-a-la-flamante-sitios-latam/>
- DFSUD TU LUGAR EN AMÉRICA Y SUS NEGOCIOS. (22 de Febrero de 2023). Obtenido de <https://dfsud.com/ripe/america-movil-separara-su-negocio-de-torres-en-peru-en-2023-para>
- González, V., & Almarza Franco, Y. (2019). *Metodología y procedimientos para la digitalización de documentos*. (U. d. Salle, Ed.) Bogota, Colombia: Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI). Obtenido de <https://inai.janium.net/janium/Documentos/3486.pdf>
- Hilares Mediano, N. S. (2023). *Digitalización de documentos de pago en una entidad gubernamental, Lima 2023*. CALLAO. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/122902/Hilares_MNS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Huaman de la Gala, A. Y. (2023). *LA DIGITALIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA - 2022*. AREQUIPA. Obtenido de <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/fa6f70c6-ac1c-4015-8a90-7b64f2390644/content>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2020). *Peru: Tecnologías de Información y Comunicación en las Empresas, 2017-Encuesta económica Anual 2018*. Lima. Obtenido de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1719/libro.pdf
- IRON MOUNTAIN. (2024). Obtenido de <https://www.ironmountain.com/es-pe/about-us>
- Jimenez Delgadillo, L. H., Julca Leon, G. D., & Ninanya Vilcatoma, L. K. (2021). *Diagnóstico de las actividades claves de la logística inversa de usuario final a la empresa comercializadora desde la perspectiva de la sostenibilidad en el sector de telecomunicaciones. Caso: América Móvil Perú S.A.C.* TESIS, LIMA, LIMA. Recuperado el 13 de SETIEMBRE de 2024, de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/18681/JIMENEZ%20DE%20LGADILLO_JULCA%20LEON_NINANYA%20VILCATOMA%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- KYOCERA Document Solutions. (2024). Obtenido de <https://www.kyoceradocumentsolutions.es/es/smarter-workspaces/business-challenges/paperless/la-gestion-documental-definicion-conceptos-clave-e-importancia-en-la-actualidad.html#:~:text=Cuando%20hablamos%20de%20sistema%20de,la%20gesti%C3%B3n%20de%20una%20o>

- Lezcano Henríquez, W. A. (2022). *Digitalización de documentos y procesos administrativos en la Oficina de Administración del Distrito Fiscal de Lima Este, 2021*. LIMA. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95602/Lezcano_HWA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mejía Villegas, G. L. (2021). *Digitalización en el proceso de crédito en la cooperativa de ahorro y crédito san francisco Ltda.* AMBATO. Obtenido de <https://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/2450/1/TRABAJO%20244%20-%20MAOESS%206%2c%20MEJIA%20VILLEGAS%20GABRIELA%20LEONOR.pdf>
- Milenio. (31 de 03 de 2023). Sitios Latinoamérica concluye adquisición de 2 mil 980 torres propiedad de América Móvil del Perú. Obtenido de <https://www.milenio.com/negocios/sitios-latinoamerica-adquiere-torres-america-movil-peru>
- Osiptel. (17 de 05 de 2020). (G. d. Corporativa, Editor) Obtenido de <https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/noticias/dia-mundial-de-las-telecomunicaciones-necesitamos-empresas-que-se-adapten-a-los-cambios/>
- Prol Castro, A. (2011). *Digitalización y archivos*. Obtenido de https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/13114/CC-116_art_4.pdf
- Ramírez Rincón, M. (2019). *Propuesta de un modelo de gestión de documento electrónico para el mejoramiento de los procesos administrativos del Sena Regional Casanare y la disminución de hallazgos en las auditorías externas*. Bogota. Obtenido de https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1050&context=maest_gestion_documental
- Rodríguez Reséndiz, P. O., & Fernández Bajón, M. T. (2019). *Conectando los saberes de bibliotecas, archivos y museos (BAM) en torno a la preservación de documentos analógicos y de origen digital*. Universidad Nacional Autónoma de México. doi:https://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI_UNAM/L212
- Sánchez, M. E., & Mariño, S. I. (2021). Implementación de un repositorio para apoyo a la gestión administrativa. *Redalyc.org*, 10(2), 2. doi:<https://doi.org/10.24215/18539912e130>
- Sitios Latinoamerica S.A.B. DE C.V. (2022). *FOLLETO INFORMATIVO*. Obtenido de <https://siteslatam.com/Folleto-informativo-definitivo-Sitios-Latinoamerica-con-anexos.pdf>
- Talavera Castro, J. L., & Villegas Briceño, J. M. (2021). Obtenido de La digitalización de documentos y su relación con los procedimientos administrativos de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima- Perú, 2019 (upn.edu.pe)
- TELESITES S.A.B. DE C.V. (2015). *REPORTE ANUAL QUE SE PRESENTA DE ACUERDO CON LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL APLICABLES A LAS EMISORAS DE VALORES Y A OTROS PARTICIPANTES DEL MERCADO DE VALORES POR EL AÑO TERMINADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015*. Mexico.
- Universitas Miguel Hernández. (2021). Servicio de Modernización y Coordinación Administrativa. Obtenido de <https://smca.umh.es/administracion-electronica/protocolo-de-digitalizacion-de->

documentos/control-de-
calidad/#~:text=El%20control%20de%20calidad%20consiste,necesarios%20para%20ser%20c
onsiderada%20una

Villafuerte Fernández Baca, L. R. (2022). *Digitalización de Documentación y la Optimización de Revisión de Legajos de la Sub Jefatura de Administración de Oficiales del Ejército del Perú*. LIMA. Obtenido de https://repositorio.ict.ehu.pe/bitstream/handle/20.500.14293/195/VILLAFUERTE_FERNANDEZ_%20BACA_%20LUIS%20ROLANDO.pdf?sequence=1

Villalobos Pastorini, P. J. (2021). *Gestión digital de documentos: Incorporación en la Administración de establecimientos educacionales subvencionados por el estado, en un entorno de transformación digital*. CONCEPCIÓN CHILE. Obtenido de <https://repositorio.udd.cl/server/api/core/bitstreams/024453c4-438b-4bea-9398-e9df554ee43b/content>

Presidencia del Consejo de Ministros. (2017). *Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N.° 001-2017-PCM/SEGDI*. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/356852/Resoluci%C3%B3n_de_Secretar%C3%ADa_de_Gobierno_Digital_N__001-2017-PCMSEGDI20190829-25578-r2h32n.pdf?v=1567095610

Presidencia del Consejo de Ministros. (2018). *Decreto Legislativo N.° 1412: Ley de Gobierno Digital*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353216/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1.pdf?v=1566312763>

IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO DE DIGITALIZACIÓN DOCUMENTARIA EN EL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DE INMUEBLES DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES EN LA VICTORIA - 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

11%

INDICE DE SIMILITUD

12%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Escuela de Posgrado Newman Trabajo del estudiante	3%
2	www.hacienda.gob.es Fuente de Internet	2%
3	archivos.juridicas.unam.mx Fuente de Internet	1%
4	www.claro.com.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Aliat Universidades Trabajo del estudiante	1%
6	www.inei.gob.pe Fuente de Internet	1%
7	www.telesemana.com Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Nacional Tecnológica De Lima Sur	1%

9

www.ironmountain.com

Fuente de Internet

1 %

10

repositorio.uti.edu.ec

Fuente de Internet

1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo