



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

**El conocimiento del uso de firmas digitales y
la generación de confianza - Trujillo, 2021**

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

AUTORA:

Ramos Gutiérrez, Diana Johana (ORCID: 0000-0002-7781-5713)

ASESOR:

Dr. Osorio Carrera, César Javier (ORCID: 0000-0002-2850-6420)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi Madre Preciosa, que ES, ejemplo de perseverancia, sabiduría, humildad bondad y apoyo constante e incondicional.

A mis Hijos, Katsya Valeria y Sergio Manuel, son mi inspiración, aliento y motor para seguir adelante.

Con el agradecimiento y amor eterno, ¡ruego a Dios me permita disfrutar de ellos, siempre y no soltar de su mano, nunca!

Diana J. Ramos Gutiérrez

Agradecimiento

A MI PADRE, FIEL Y ETERNO, por darme la capacidad y fortalezas necesarias, para no decaer y luchar por mis sueños y brindarme la mejor familia.

A la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, por ser parte de mi crecimiento profesional y a todos los Profesores, de la Escuela de Posgrado, así como a cada uno de los profesionales y amigos que brindaron su apoyo incondicional.

A mi ESPOSO, por su valioso apoyo constante y significativo; además del buen ejemplo de disciplina y perseverancia constante.

Diana J. Ramos Gutiérrez

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	01
II. MARCO TEÓRICO	06
III. METODOLOGÍA	25
3.1 Tipo y diseño de investigación	25
3.2 Categorías, Subcategorías y Matriz de Categorización.....	26
3.3 Escenarios de estudio.....	26
3.4 Participantes	27
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
3.6 Procedimiento	28
3.7 Rigor científico	29
3.8 Método de análisis de datos.....	29
3.9 Aspectos éticos	30
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	31
4.1 RESULTADOS	31
4.2 DISCUSIÓN.....	47
V. CONCLUSIONES.....	54
VI. RECOMENDACIONES	55
REFERENCIAS	56
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 01. Transcripción de los entrevistados sobre eficacia jurídica del uso de firmas digitales, en Trujillo, 2021.....	31
Tabla 02. Transcripción de los entrevistados sobre conocimiento normativa que avala el uso de firmas digitales, en Trujillo, 2021.....	34
Tabla 03. Transcripción de los entrevistados sobre simplificación y aceleración de los tramites con el uso de firmas digitales, en Trujillo, 2021.....	36
Tabla 04. Transcripción de los entrevistados sobre reducción de los costos de los servicios públicos con el uso de firmas digitales, en Trujillo, 2021.....	38
Tabla 05. Transcripción de los entrevistados sobre uso masivo de firmas digitales y cuidado del medio ambiente, en Trujillo, 2021.....	40
Tabla 06. Transcripción de los entrevistados sobre el involucramiento y una mayor participación en el uso de firmas digitales, en Trujillo, 2021.....	42
Tabla 07. Transcripción de los entrevistados sobre como el Estado debe sintonizar con el ciudadano en un entorno digital, en Trujillo, 2021.....	44

Resumen

El objetivo del estudio fue explorar de qué manera el conocimiento de las firmas digitales genera confianza en Trujillo, 2021. El estudio tuvo un enfoque cualitativo, básico y exploratorio, con método inductivo. La población estuvo conformada por ciudadanos mayores de 18 años; la muestra estuvo compuesta por 12 colaboradores entrevistados, entre ellos, público en general y funcionarios de las diferentes entidades públicas de Trujillo; la técnica empleada fue la entrevista y los instrumentos fueron la guía de entrevistas. El método de análisis de la investigación fue el análisis de contenido de los datos obtenidos mediante la transcripción manual e interpretación. La investigación concluyó que: Es necesario fortalecer el conocimiento sobre el uso de firmas digitales en la ciudad de Trujillo como una herramienta de sostenibilidad, a través de campañas de difusión en forma integral de acuerdo a los distintos niveles socioculturales, donde se muestre sus ventajas sobre reducción de costos de los recursos escasos, seguridad y autenticidad sobre su valor, sensibilización de cuidado del medio ambiente que permita una mejor calidad de vida para las futuras generaciones y lograr mayor involucramiento entre el estado y el ciudadano; contribuyendo con ello a la generación de confianza sobre el uso de firmas digitales.

Palabras claves: Firmas digitales, Generación de confianza, Eficacia Jurídica, Simplificación y Celeridad Documentaria.

Abstract

The objective of the study was to explore how the knowledge of digital signatures builds trust in Trujillo, 2021. The study had a qualitative, basic and exploratory approach, with an inductive method. The population was made up of citizens over 18 years of age. The sample consisted of 12 interviewed collaborators, including the general public and officials from the different public entities of Trujillo. The technique used was the interview and the instruments was the interview guide. The research analysis method was the content analysis of the data obtained through manual transcription and interpretation. The research concluded that: It is necessary to strengthen knowledge about the use of digital signatures in the city of Trujillo as a sustainability tool, through comprehensive dissemination campaigns according to the different sociocultural levels, where their advantages over cost reduction of the limited resources, security and authenticity regarding their value, awareness of caring for the environment that allows a better quality of life for future generations and the achievement of greater involvement between the state and the citizen; thereby contributing to the generation of confidence in the use of digital signatures.

Keywords: Digital signatures, Trust generation, Legal Efficiency, Simplification and Documentary Speed.

I. INTRODUCCIÓN

Hemos vivido momentos difíciles, complejos; sin embargo, pese a estos, también vivimos inmersos de enormes flujos de información y con una alta capacidad tecnológica digital, para procesarla; lo cual ha resultado de vital importancia contar con el conocimiento necesario de estas ventajas tecnológicas digitales; entre ellas, una gran opción son las firmas digitales, que han permitido firmar documentos digitales con el mismo valor legal y eficacia jurídica que una firma manuscrita; que muchas veces se recurría al contacto presencial para celebrar este tipo de trámites que necesitaban ser firmados físicamente. Ante estos acontecimientos, más que una necesidad, el uso de la firma digital se ha convertido en una exigencia al encontrarnos inmersos en un entorno cada vez más digital, para expresar nuestra voluntad, a distancia y de manera más eficiente y cuidando nuestra segunda casa, como es el planeta de todos.

Frente a este contexto, El Estado Peruano se vio en la obligación de encontrar un proceso de modernización, esto, con la finalidad de consolidar un Estado democrático, moderno y descentralizado enfocado a brindar un eficiente servicio al ciudadano, es así como se dio origen a un respaldo normativo a las Firmas digitales.

La firma es, un conjunto de letras o signos que identifican a la persona que la estampa; también podríamos catalogar como el nexo que une a la persona con el documento; así como ser considerada, una prueba de declaración de voluntades.

Es así es como nos remontamos a décadas pasadas, donde “el papel físico” era el protagonista al momento de registrar hechos, en el ámbito mercantil y social, cumpliendo y sirviendo, como soporte jurídico y evidenciable, la voluntad de las partes intervinientes y que, con una firma manuscrita y con pluma, ambas partes, lo hacían valedero. Es así, como ha ido cambiando y replanteándose, otras alternativas, al momento de firmar; esta vez, de la mano con la tecnología digital.

Por tanto, en la cuarta revolución industrial, llamada sociedad de la información y del conocimiento, se caracterizaba por la inteligencia de los servicios, la automatización, la tecnología y las personas, que han pasado a desempeñar un

papel determinante en la implementación de las políticas públicas de una nación; en tal sentido, fue como surgieron las denominadas, firmas digitales.

En virtud de lo expuesto, las firmas digitales se convirtieron en una excelente propuesta implementada por la Modernización de la Administración Pública, en nuestro país, permitiéndole a las instituciones públicas mejorar los servicios públicos, a través de la digitalización de la información y comunicación, que han permitido una mayor accesibilidad y eficiencia en los servicios públicos, acelerando y optimizando, mejor los procesos documentarios, en nuestro país, con el fin de validar y apostar por comunicaciones cada vez más eficientes que permitan cierto grado de confiabilidad, participación e involucramiento con la nueva forma de gobernanza que el Estado.

En el marco de este desarrollo nos tocó afrontar momentos difíciles; producto del desarrollo de la pandemia Covid-19, el cual tuvo magnitudes inesperables; que desnudo de cuerpo entero las grandes falencias estructurales de cada país; obligándonos a todos a adecuarnos a los cambios cada vez más tecnológicos y digitalizados, que hoy en día, se han convertido en, más que una necesidad en una exigencia; dejando atrás nuestras formas comunes de circulación, contratación y operación de la presencialidad a la virtualidad. Es así que la tecnología digital ha permitido una eficiencia en el sistema documentario del sector público lo que implicó que las autoridades gubernamentales inviertan en dar pasos significativos e importantes en materia de modernización en gestión pública, en nuestro país.

A nivel mundial, las organizaciones tienen como fin: ser constantes, competitivos y lograr la excelencia con el fin de estar siempre a la vanguardia con los cambios tecnológicos digitales desarrolladas en muchos países, que les permitieron mejorar la calidad de sus servicios, en este sentido, los países han avanzado y apostado por un desarrollo digital, instalada como una estrategia de país, con una mirada integral hacia una mayor sostenibilidad a largo plazo, que vaya más allá de los períodos presidenciales de turno sino como un gran pilar y despegue digital, importante, que ha permitido al ciudadano aportar muchos beneficios, entre estos, la competitividad y eficiencia en sus servicios públicos de todo un país y su conjunto. Un ejemplo es lo ocurrido en la India, que obtuvo un gran despegue y crecimiento que le permitió escalar y alcanzar grandes avances

no sólo tecnológicos sino como país, de manera integral; actualmente considerada dentro de los 05 países más atractivos a nivel mundial para invertir, por su gran desarrollo digital. Son este tipo de avances que han servido como modelos, para replicar en otros países, para impulsar y motivar pasos significativos y positivos en el campo tecnológico digital, permitiéndole al ciudadano asumir grandes retos en forma conjunta y afianzándolas con las políticas del Estado que decidieron apostar por una administración pública eficiente y moderna.

En Latinoamérica, la firma digital, comenzó a tomar visos de realidad desde el año 1998. Mercosur, impulsó que se legislara al respecto, trayendo consigo que muchos de estos países decidieran apostar por una administración pública eficiente y digital, que les permitió, obtener beneficios y ventajas, múltiples, ocasionado un gran impacto positivo y significativo para cada país y su población. Esta percepción colectiva ha sido replicada por este conjunto de países, quienes, con esfuerzos importantes, comenzaron a crear su propio diseño jurídico (políticas públicas), apostaron por una mayor transparencia, celeridad, seguridad tecnológica digital y eficiencia documentaria.

Por su parte el Perú, fue uno de los países que no fue la excepción y se encargó de diseñar jurídicamente, un contexto normativo, que le permitiera avanzar en la modernización de gestión pública, que le permita contar a este tipo de innovación tecnológica digital documentaria. En tal sentido, nuestro Estado peruano, creó La Ley N°27269: Ley de Firmas y Certificados Digitales (año, 2000), que permitió la regulación legal de la firma electrónica otorgándole la misma validez y eficacia jurídica que el de una firma manuscrita; permitiendo una celeridad y seguridad tecnológica digital, importante para nuestros procesos documentarios en nuestro país.

Bajo este contexto normativo, se determinó el Decreto de Urgencia N° 007-2020, que aprueba el Marco de Confianza Digital, el cual dispone medidas para un mayor fortalecimiento, que tiene por objeto establecer medidas que resulten necesarias para garantizar la confianza de todos los ciudadanos en su interacción con los servicios públicos digitales prestados por las instituciones públicas y demás organizaciones del sector privado en nuestro territorio nacional peruano.

En este mismo sentido, se ha implementado también la ley de Gobierno Digital en el año 2018, cuyo reglamento fue aprobado por el Decreto Supremo N.º 029-2021-PCM, del presente año, y que busca promover la articulación de las tecnologías digitales, la identidad digital, los servicios digitales, seguridad digital entre otros, buscando optimizar la prestación de servicios públicos enfocado y centrado en el ciudadano del ayer, ahora y futuro.

A nivel regional, en nuestra región La Libertad, a través de la Oficina Regional 2 – RENIEC Trujillo; busca fortalecer y repotenciar los procedimientos de identidad digital y de identificación digital en beneficio de la población de tal manera que se genere seguridad, confianza y pleno valor legal de uso de las firmas digitales. Asimismo, entre sus funciones se considera: la verificación de la autenticidad de las firmas, emisión de certificados digitales y así como de mantener la confidencialidad de la información referente a los demandantes y titulares de certificados digitales.

Según, el último censo, a nivel nacional, año 2017, se encontró que en nuestra región, La Libertad cuenta con 1'778 080 habitantes, que representa el 6.1% del total censado y de los cuales el 78.9% de la población corresponde a zona urbana y 21.1% al área rural respectivamente; a pesar que nuestra población es mayoritariamente urbana, el desarrollo de infraestructura tecnológica no se ha desarrollado en gran medida y más aún nuestra región cuenta con lugares donde incluso hay poco o nulo conocimiento sobre el uso de las firmas digitales (INEI, 2017).

En virtud de lo expuesto y frente a esta realidad, antes descrita; y partiendo de la problemática analizada en torno al tema en cuestión, se consignó como problema de investigación, lo siguiente:

¿De qué manera el conocimiento de las firmas digitales genera confianza, en Trujillo, 2021?

La presente investigación asumió una justificación teórica, metodológica y práctica.

En lo teórico, consintió la aplicación y estudios de conocimientos teóricos conceptuales sobre el uso de firmas digitales y generación de confianza; esto ha

permitido una disponibilidad del conocimiento e interés en estas dos categorías, al alcance de todos, utilizando de base para decretar una correcta toma de decisiones.

En lo metodológico, la investigación aportó a la determinación, exploración, entendimiento y descripción sobre la relación entre el conocimiento del uso de firmas digitales y su relación con la generación de confianza; es por ello que, se propuso una guía de entrevistas en profundidad, debidamente validadas y analizadas por expertos con una alta confiabilidad que ha podido ser de gran utilidad para las próximas investigaciones en torno a una problemática similar.

En lo práctico, se expuso los factores determinantes del nivel de conocimiento del uso de firmas digitales y su relación con la generación de confianza, permitiendo una mejor orientación sobre el uso e implementación de esta alternativa tecnológica digital (firmas digitales), para el logro de una gestión eficiente y de la calidad, a la vanguardia de este mundo digital. Según Bernal (2010), nos señala que este tipo de factores, desarrolla y contribuye a la solución de un conflicto, o en su defecto, en la cual intervienen diferentes planteamientos y estrategias, que al ser aplicadas contribuyen a la solución del problema.

Del estudio de investigación, surgieron objetivos planteados; como Objetivo General: OG) “Explorar de qué manera el conocimiento de las firmas digitales genera confianza, en Trujillo, 2021”. Una vez identificado y conocido este objetivo general, se desprendieron los Objetivos Específicos, siguientes: OE1) Explorar la importancia que tiene la eficacia jurídica en la generación de confianza del uso de firmas digitales, en Trujillo, 2021; OE2) Explorar la importancia que tiene la mayor simplificación y celeridad documentaria del uso de firmas digitales en la generación de confianza, de Trujillo, 2021 OE3) Explorar la importancia que tiene la eficiencia de costos y cuidado del medio ambiente del uso de firmas digitales en la generación de confianza, en Trujillo, 2021; OE4) Explorar la importancia que tiene el nivel de conocimiento del uso de firmas digitales en la participación, sintonía e involucramiento de la generación de confianza, en Trujillo, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Al realizar la búsqueda de estudios previos se halla como antecedentes, en el ámbito internacional, que las firmas digitales, tuvo sus orígenes en la década de los 70 del pasado siglo. Es así como apareció por primera vez, el concepto de firma digital, en 1976 por parte de Diffie y Hellman, pioneros de la criptografía y de la protección de la información que transitaba de un lugar a otro. Concretaron que la firma digital era un conjunto de datos asociados a un mensaje, permitiéndole confrontar la identidad del firmante, así como la integridad del mensaje. Desde el punto de vista legal, la primera ley sobre firma digital se aprobó en el Estado de Utah (Estados Unidos) en 1995, orientada en aquel entonces al comercio. Es así como, reconocía su conformidad de firma digital, a aquella que estuviera encriptada y emitida por una autoridad certificadora validada.

En América Latina, se encontró que los países de Puerto Rico y Uruguay fueron los primeros países latinoamericanos en legislar sobre firma digital; Uruguay se convirtió en 1998 en el primer país de América del Sur en contar con Firma digital y Puerto Rico en Centroamérica. A partir de allí en 1999 siguió Colombia, en el 2000 México y Perú, en 2001 Argentina, Brasil, Panamá y Venezuela y así sucesivamente en los demás países, trayendo consigo la aprobación de numerosas leyes nacionales en cada uno de los países que integraban este grupo.

Rodas (2016), define a las firmas digitales, como un modo de otorgar y validar documentos a través de servicios eficientes y sencillos, reduciéndose cualquier distancia y lapso de tiempo o espera que generaría movilizarse de un lugar a otro; por tanto, concluye en que el uso de firmas digitales genera un impacto positivo en las empresas e instituciones adquirentes. Entonces podemos inferir que las firmas digitales, facilitan y permiten mantener contratos legales y eficaces a través de medios y dispositivos informáticos sin necesidad de una firma manuscrita; y que además nos permite optimizar el tiempo de envío, recepción y entrega final de los contratos; así como la reducción de costos, maximizando el uso de los recursos en una empresa y que mejor de la empresa de todos, llamado Estado.

Morales (2017), establece que la firma digital tiene como objetivo demostrar la veracidad, seguridad, evitando el uso de suplantaciones, y que tiene el mismo grado de validez que el de una firma física. En su investigación concluye que las

organizaciones públicas y los ciudadanos debemos ir de la mano con el uso de las firmas digitales dado que son parte de los grandes cambios tecnológicos en la que vivimos; así como la exigencia en la cual se propicien e incentiven en normas que permitan un mayor uso de ello.

Holguín (2018), en su investigación de tipo documental sobre la firma digital y electrónica, concluye que las entidades públicas deben poner todos sus esfuerzos para que el uso de las firmas digitales esté al alcance de todos los ciudadanos, de tal manera que se genere confianza en la prestación de servicios que generan. Para ello es necesario que exista un adecuado marco normativo relacionado al tipo de tecnología que se va a utilizar, asimismo describe que tanto las entidades públicas como los usuarios deben conocer que las firmas digitales son tan auténticas como las firmas físicas cuando son consignadas en un documento, por lo que cada parte debe asumir su responsabilidad, al hacer uso de las mismas.

Fairlie y Portocarrero (2020), según su artículo de investigación sobre políticas para la innovación en la era digital, describe que actualmente nos encontramos en un desarrollo tecnológico sin precedentes, lo que conlleva a grandes cambios en el estilo de vida; la era digital se ha convertido para América latina y la comunidad andina en un instrumento necesario para mejorar la prestación de servicios y para generar múltiples oportunidades a través de procesos de innovación. En su investigación concluyen que se debe propiciar la capacitación de los recursos humanos en temas digitales, de tal manera que se logre incrementar la eficiencia en la producción de bienes y servicios contribuyendo en el mejoramiento de la calidad de vida de la población.

Savage (2018), señala que la tecnología digital juega un papel muy importante en el desarrollo social; pese a ello, los servicios en América Latina y el Caribe son ineficientes, y se siguen desarrollando sobre un papel. Las tecnologías de la digitalización son muy importantes para el desarrollo de las sociedades actuales. Los gobernantes que no se ajusten a las tecnologías, sobre todo digitales, serán ineficaces. Un país para lograr que sus servicios sean adecuados, debe estar centrado en los ciudadanos. Según los resultados El 30% de las personas paga sobornos en el desarrollo de servicios públicos, además para realizar un trámite o servicio administrativo se tardan en promedio más de 5 horas. En su estudio detalla

que el plazo requerido para realizar un trámite administrativo es 11,3 horas en Bolivia y 2,2 horas en Chile. La seguridad prevalece sobre la eficiencia, y el 90% de las personas tratan de acceder a los servicios, sin importar, los medios a los cuales son expuestos, el 43% cree que los funcionarios son corruptos y condicionan su decisión; alrededor del 50% de los procedimientos requieren mejor atención por parte de las entidades gubernamentales (Encuesta BID-GEALC, 2017).

Gómez et al. (2018) en su investigación con enfoque multidisciplinario sobre brecha digital en México, establece que uso de las tecnologías de información y comunicación son instrumentos tan importantes que pueden generar oportunidades para la satisfacción de las necesidades de la población; sin embargo existe una gran brecha digital, generado por los niveles de pobreza y desigual en el contexto nacional e internacional; en su investigación concluye que las brechas digitales también se generan producto del centralismo, lo cual excluye a la gente de menos recursos. Lo que se debe hacer es impulsar el uso de las tecnologías digitales, y generar las oportunidades para todos, dado que esto contribuirá a propiciar el conocimiento contribuyendo con el desarrollo de los más pobres.

Según Gaido (2020), en su investigación describe que la búsqueda innovadora de una administración electrónica, implica no solamente respetar el acceso a la información pública y participación ciudadana, sino que implica mejorar la prestación de los servicios por parte de las administraciones públicas, logrando una interconexión digital ágil, sencilla, atemporal y facilitadora en la búsqueda de la calidad de vida. En su investigación concluye que no se puede negar que es necesaria la implementación de las nuevas tecnologías en la participación y acceso a la información para de los ciudadanos; aun en aquellas administraciones públicas en donde se están desarrollando administraciones digitales, no están listas para los cambios que el mundo actual le impone, ya que se les exige rapidez, actualización constante de datos, veracidad, compromiso social, abandonar el modelo de administración burocrática, dejar de la lado el uso de papel en los trámites que proporcionen, interconectarse con los administrados y con sus propias áreas, permitir la participación de los ciudadanos y brindar respuestas oportunas. Por tanto, las administraciones públicas deben seguir preparándose en el uso de las tecnologías y que vean en esta no sólo una herramienta de información eficiente

para los ciudadanos para que ejerzan algún tipo de fiscalización, sino también para que permita transparentar a los gobiernos; de manera tal que, les permita avanzar y alcanzar esos niveles de nuevos modelos de gestión pública.

Tejada (2020), en su presente artículo de investigación planteada, tiene un diseño no experimental y correlacional causal, el cual tiene por objeto, establecer de qué manera las tecnologías de información y comunicación (TIC) mejoran el proceso de modernización del sistema de administración de justicia en el Perú; demostrando que sus actividades pueden mejorarse mediante el uso de innovaciones tecnológicas, ya sea mediante notificaciones electrónicas, audiencias mediante los sistemas de video, uso de lectores biométricos, entre otros. El estudio concluyó que, existen evidencias claras para afirmar que el uso de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones (TIC) está relacionado con la modernización de la gestión judicial y contribuye positivamente y significativamente con la solución de los problemas que necesitan las personas más necesitadas, carentes de una justicia con equidad, oportuna, asertiva, alta capacidad predictiva y económica.

Jimbo y Jimbo (2021), en su investigación sobre gobernanza digital, describe que la conectividad a nivel global se ha incrementado considerablemente, es decir la población hoy en día está más informada y generan más datos; en su investigación concluye que existe gran cantidad de tecnología a disposición de los ciudadanos, lo cual les permitirá tener mayor influencia en las decisiones políticas y públicas de los gobernantes. Es decir, el uso de las tecnologías y la disponibilidad que tienen los ciudadanos, obligará a las organizaciones a involucrar cada vez a la población en las decisiones que tomen.

Espinoza (2018), en su investigación de la regulación de las firmas digitales en el Perú, establece que nuestro país no puede ser ajeno a una realidad, a pesar de los problemas legales que deben resolverse con respecto al derecho informático; lo que se busca es la unión entre el derecho y tecnología de tal modo que se permita agilizar las operaciones electrónicas en entornos globalizados e interconectados. Por ello, el sistema jurídico peruano se ha adecuado a las nuevas exigencias de los tiempos modernos de digitalización. En concordancia con los avances del derecho informático, se han establecido disposiciones normativas tanto las firmas electrónicas como las firmas digitales. En su investigación concluye que, se debe

estudiar profundamente la normatividad de las firmas digitales de acuerdo a los diferentes aspectos sociales que se dan en nuestro país; que las firmas digitales son asimétricas; que, a pesar de la abundante existencia sobre firmas electrónicas, no existe el conocimiento adecuado; que se debe investigar más sobre el derecho informativo para contribuir con la solución de problemas generados por el uso de firmas digitales.

En el Perú, mediante el DL Nº 1412, ha impulsado esta transformación digital dentro del sector público, pero el nivel tecnológico del país es relativamente débil y tenemos una gran brecha digital por cerrar, lo que no les permite beneficiarse de los ciudadanos. Para Ipsos Public Affairs (2018), el 40% de las personas no tiene confianza en los servicios que presta el Estado. Según estudios en el Perú, solo el 29% de los trámites se resuelven en el momento en que el ciudadano presenta su solicitud.

Según la ponencia de Zegel (2018), señala que el servicio público digital y la tecnología utilizada en la Sunarp, ha generado y viene generando un procedimiento registral acelerado y efectivo, además de una seguridad jurídica eficaz. El servicio público digital puesto en vigencia con el Decreto Legislativo Nº 1412, ha dado vida y significado al principio de celeridad procesal, que por mucho tiempo sólo quedaba en letra muerta o académica. Así mismo, este autor, denomina al servicio público digital, como un nuevo servicio de agilización en sus trámites administrativos, que nació, con la Ley firmas y certificados digitales Nº 27269 – modificado por la Ley Nº 27310.

Cárdenas (2016) en su investigación sobre gestión documental digital, estableció como objetivo la reducción del factor tiempo y de los costos al realizar los trámites documentarios en la Universidad San Pedro, para ello se implementó un sistema de gestión documental digital, que permitía a los usuarios el acceso a la información de forma organizada y oportuna. La investigación de tipo explicativo, con diseño pre-experimental y un muestreo no probabilístico; tuvo como resultados que el 98.7% de los usuarios consideran que el sistema es bueno para el desarrollo de sus labores y 8.3% es regular. Asimismo, el 75% de participantes consideran que el funcionamiento del sistema es excelente, 16.7% lo perciben como muy bueno, 8% regular y cero por ciento como malo. Finalmente, mediante la

investigación se concluyó en que, el sistema de gestión digital implementado redujo los plazos en tiempo y disminuyó de manera significativa en términos de económicos, el costo de los trámites documentales, en dicha entidad.

De acuerdo con Xavier y Fabricio (2016), el crecimiento de las actividades públicas se basa en el uso de las TICs, de tal manera que el público y las herramientas tecnológicas logre una la inclusión social, política y económica. De lo cual podemos inferir que, es de suma importancia esta inclusión, ya que, en nuestro país, es un tema que debemos tener en cuenta a la hora de implementar política pública, en cuanto al uso de nuevos instrumentos, más aún si van a ser instrumentos digitales, por el grado de conocimiento, equidad e infraestructura, que conlleva este tipo de instrumentos digitales.

En el año 2021, aún persisten una gran cantidad de organizaciones que publican copias firmadas físicamente por falta de información y tecnología. Frente a ello las firmas electrónicas con múltiples niveles de control de acceso y configuraciones de privacidad avanzadas y opciones para compartir, facilitan la carga, firma y administración de documentos digitales, reduciendo sustancialmente el tiempo para la prestación de servicios (New-Age Virtual Recruiting Strategies, 2021).

En cuanto a políticas públicas, según el informe de investigación de Claro et al. (2021), de tipo descriptivo, en su investigación concluye que, las políticas públicas deben responder de una forma más adecuada y efectiva a los nuevos cambios sociales, políticas y económicas que están asociadas a la era de la digitalización ciudadana. Los servicios públicos deben incluir una participación digital, de tal manera que sean más accesibles a la población, estableciendo la importancia de proveer el conocimiento a todos los ciudadanos para utilizarlos. Todo ello ha quedado evidenciado con mayor fuerza con esta pandemia del Covid 2019, que incluso ha reflejado los niveles de brechas estructurales de acceso con respecto al uso de medios digitales. Dicha investigación concluyó que las mayores brechas en el uso digital se dan entre otros por el factor de edad; las personas de más edad prefieren seguir realizando a trámites por la vía física, reflejado muchas veces en los programas sociales.

El Digital Governance State Roadshow de Microsoft reúne a funcionarios del sector gubernamental de varios estados de América para promover un diálogo sobre cómo la tecnología puede desempeñar un papel fundamental en el avance del desarrollo y progreso económico y social, describiendo las necesidades únicas de cada país (Business World 2021).

Según el artículo de investigación de Téllez y Ramírez (2021), mediante un estudio mixto, descriptivo y exploratorio, establece que la relación de las entidades públicas con la ciudadanía y otros actores sociales es una práctica que se está dando a nivel mundial, pues se reconoce al ciudadano como actor principal en la toma de decisiones sobre asuntos públicos y a la incorporación de plataformas digitales en su gestión. Las instituciones gubernamentales deben propiciar e incentivar prácticas de participación e involucramiento, acompañado de una eficiente comunicación en favor de los ciudadanos para alcanzar la transformación social, real y digital. La investigación concluye que es primordial que las instituciones públicas realicen acciones más concretas de comunicación, ayudados en gran medida del ecosistema digital, y que esto conlleve a ser más implicative, colaborativo y que ayude a empoderar al ciudadano; sólo así se tendrá un proceso consistente y sostenido de comunicación eficiente pública digital, que propicie el encuentro, el diálogo, el debate y la correcta toma de decisiones, en forma conjunta y de la mano con el Estado.

Sacoto y Cordero (2021), en su investigación sobre la inserción de las TIC en la administración del sistema justicia de Ecuador, reconocen que es necesario y prioritario analizar y atender el entorno cambiante entre la gestión de la información y el manejo de expedientes, así como los sistemas de comunicación y sustentación de las causas inherentes a la justicia; es así que con la llamada justicia digital se proyecta desde el punto de vista del derecho lograr resultados oportunos, que se conseguirían solo con el uso de la tecnología; y que tenga como último fin lograr una administración de justicia con un alto uso de la tecnología digital en los procesos, desde el momento que empieza hasta su conclusión, eliminando para ello barreras de tiempo ocioso y espacios innecesarios, contribuyendo con el uso eficiente los recursos escasos. Asimismo, describen que el uso de las TICs entre ellos, el uso de las firmas digitales, proporcionan beneficios y ventajas significativas

como la reducción de la carga procesal, mejor calidad de la justicia y brindan una mayor seguridad en la valoración de las pruebas, y como consecuencia de ello se mejora el acceso a la justicia. Los autores concluyen que las tecnologías de información han cambiado totalmente al mundo, y el sistema judicial no podía ser la excepción, sino que tenía que adaptarse a las circunstancias del entorno para garantizar el acceso a la justicia de una manera ágil, efectiva y más transparente, en beneficio de la población y una mejor administración de justicia.

En cuanto a Transparencia y Seguridad de Información, según el informe de investigación de Toro, et al. (2020); en su trabajo descriptivo de tipo documental, establece que los medios digitales son de mucha trascendencia para obtener mayores resultados en cuanto a una mayor inclusión de la ciudadanía, mayor transparencia en el uso de los recursos escasos, pero siempre propiciando los aspectos como la seguridad y privacidad de la información de los ciudadanos. En su investigación concluye, que las entidades públicas, necesitan una permanente adecuación a los cambios de la tecnología digital, así como a la seguridad de las mismas, de modo que estas contribuyan en la toma de las decisiones. Asimismo, la suma de los diversos factores de tecnología como las firmas digitales, la ciudadanía y la sociedad en general, con el apoyo de los gobiernos digitales, logran a través de su conjunción, mejorar la calidad de vida de toda la población.

Según, la OCDE, durante la pandemia por COVID, América Latina ha acelerado sus procesos digitales; contribuyendo en propiciar poner a los ciudadanos al centro de las políticas públicas; es por ello que nace el problema de querer conocer cuál es su incidencia este nivel de conocimiento de firmas digitales y su impacto sobre la generación de confianza, hacia este tipo de instrumentos tecnológicos digitales que implementa el Estado, como servicio público; incentivando e involucrando cada vez más a una generación nueva de confianza por parte del ciudadano con el Estado.

Según Rosas (2020), en su investigación cualitativa analizó la regulación de los contratos de consumo electrónico y la seguridad en Argentina. Debido al desconocimiento de los métodos de contratación y la aplicación analógica de las normas argentinas, donde les permitía el uso de estas tecnologías por parte de los consumidores y su comprensión de las formas de empleo, aumentaban el margen

de riesgo a la hora de las contrataciones. Los resultados de este trabajo ponen de manifiesto la certeza jurídica de la firma de contratos de consumo a través de plataformas digitales. La normativa regulatoria es insuficiente para brindar la debida protección al utilizar los canales digitales para firmar contratos de consumo en el marco de los contratos con seguridad. Por ello, es necesario establecer una regulación micro sistémica que responda a las características propias del uso de plataformas digitales. Para concluir, se hace de manifiesto la necesidad de que la seguridad jurídica sea reforzada dentro del sistema legal argentino con una finalidad preventiva, debido a las falencias existentes que surgen de contar con un sistema precario en cuanto a protección y seguridad de la información y un conocimiento necesario y adecuado, hace que los consumidores resulten vulnerables y tengan las herramientas necesarias para evitar el robo de datos y fraude online por suplantación de identidad, entre otros.

Según el informe de investigación de Gálvez (2020), en su artículo de investigación de tipo descriptivo y con cuestionario como instrumento utilizado, que está destinado a describir lo relevante y significativo de la comunicación digital en la Unión Europea, nos describe un modelo a replicar, como es el caso de La India, que desempeñó un papel crucial en iniciativas de gobernabilidad electrónica, aplicando en sus políticas públicas, servicios centrados en el ciudadano apalancados con tecnología de la información. Es así como esta autora, nos hace una reflexionar de la necesidad de conocimiento y del uso responsable de las tecnologías comunicativas, para favorecer procesos de participación y deliberación ciudadana; concluye en su investigación, que la inclusión de los ciudadanos en las decisiones de las instituciones europeas está en progreso, y esto es gracias al uso de la tecnología y sus múltiples alcances y beneficios.

Según Córdoba et al. (2020) En su investigación sobre la generación de historias clínicas, propusieron utilizar firmas digitales para la redacción y verificación de historias clínicas para sistematizar el proceso, reduciendo así la demora en la verificación de historias clínicas y el uso de recursos físicos del papel. Según sus resultados, el tiempo para escribir la historia clínica es de 2 a 5 minutos, la generación de la historia clínica es automática, la firma adjunta en el documento del historial se da conjuntamente con la generación del historial; de tal manera que,

no exista la necesidad de utilizar cualquier recurso físico, entre ellos, el papel. En su investigación concluyó que, el proceso de generación de historial médico mediante el uso de firmas digitales brinda la posibilidad de reducir el uso de recursos, especialmente los recursos de tiempo y el consumo de papel físico.

En cuanto a la forma de Gobernar, en tiempos cambiantes y difíciles, según Vargas, et al. (2020), en su investigación establece que, gobernar las ciudades del futuro en la era digital pos-pandemia requiere esfuerzos importantes para integrar a los diferentes grupos sociales que las conforman junto con sus necesidades y demandas sociales. El rol de la innovación, la creatividad, la tecnología y el pensamiento disruptivo, es estratégico en el trabajo por la reducción de brechas digitales, fortalecer la inclusión social, y una adecuada gestión del conocimiento. El autor concluye que estamos en tiempos de cambios constantes, que implica que las instituciones públicas deben implementar nuevas formas de ejecutar sus políticas públicas en una sociedad cada vez más digitalizada. Por otro lado, el autor establece que la confianza es la parte más vulnerable en todo proceso de gestión del cambio, que implica: previsibilidad y capacidad lo cual requiere reglas claras y entendibles tanto para los funcionarios públicos, así como para los usuarios de este tipo de servicios.

Al realizar este tipo de investigación, con enfoque cualitativo, se encontró que todos días se generan millones y millones de operaciones electrónicas y que éstas requieren niveles de seguridad que identifiquen adecuadamente a los firmantes, quienes interactúan en el ciberespacio para comprar bienes, adquirir servicios de calidad o simplemente firmar contratos con terceros incluyendo al gobierno, en tiempo real y desde cualquier lugar. Es por este motivo que las organizaciones en el mundo están adoptando y validando cada vez más esta opción de firmas digitales, ya que brindan el beneficio y ventaja de una mayor autenticidad, integridad y no repudio, generando seguridad tecnológica en contraste con otras firmas electrónicas (Financial Services Monitor Worldwide, 2019). Una de las razones, por la cuales, las firmas digitales, es tomada como la primera categoría, correspondiente a este trabajo de investigación.

Según Navarro et al. (2019), conectar a personas y servicios digitalmente ha sido siempre uno de los objetivos principales de la Unión Europea (UE), así como

uno de los objetivos más perseguidos y constantes en alcanzar. En su investigación, identificó los tres pilares del proyecto: Interoperabilidad para asegurar que las personas y las empresas pueden utilizar su programa nacional de identificación electrónica para acceder a los servicios; lo que garantiza la seguridad al reducir el riesgo de robo de identidad y uso indebido de la información personal; lo que ahorra tiempo y costos de papel para todos los participantes. A través de su investigación descriptiva, concluyó que se ha demostrado claramente que el desarrollo y uso de redes de nodos de reconocimiento digital puede traer beneficios obvios a los ciudadanos; estos beneficios son en términos de ahorro de costos, confiabilidad de las transacciones y seguridad, una herramienta cohesiva dentro de los proyectos.

De acuerdo a Hernández et al. (2020), establece que la utilización de las tecnologías de información y comunicación y la sensibilización del cuidado y protección del medio ambiente, propiciaron la formación de profesionales altamente capacitados y con formación integral relacionadas a necesidades de los cubanos del siglo XXI, dentro de las que sobresalen está , el cuidado del medio ambiente que permita un desarrollo sostenible en el tiempo; es así que en su investigación propuso dos dimensiones: el empleo de las tic y la conciencia de la necesidad del cuidado y conservación del medio ambiente ; el autor en su investigación con en una muestra de 20 estudiantes, determino que el 75% de los estudiantes consideran que el empleo de las TIC, contribuyen tanto en el nivel profesional con el nivel personal; así mismo los resultados tanto para el uso de las TIC como para la creación de conciencia de cuidado del medio ambiente reflejaron un 90% de aceptación para ambas dimensiones. La investigación concluye que la utilización de las tecnologías de información y comunicación contribuyen en gran medida con el adecuado proceso de enseñanza, así como también contribuye con algo tan trascendental para la vida que es el cuidado y protección del medio ambiente.

Según la Plataforma Digital de Gestión Documental (2021), establece política Cero Papel, que permita reducir el uso de papel en las instituciones del Estado, gracias a la implementación de plataformas de trámite documentario digitales. Esta estrategia fue impulsada por la Presidencia del Consejo de Ministros e implementada a través de la Secretaría de Gobierno Digital; y es posible gracias

al apoyo de RENIEC y otras instituciones del sistema nacional de informática en la promoción de sistemas de gestión documental que utilizan firmas y certificados digitales. Para agilizar la implementación de esta medida, en el 2017 se desarrolló el modelo de gestión documental, aprobado por Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI, que permitirá a las entidades interconectar adecuadamente sus sistemas de trámite documentario a través de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado.

Quevedo y Marín (2017), Describen que la conciliación virtual se presenta como una de las figuras jurídicas pioneras en el mundo jurídico-virtual del aparato judicial, para resolver conflictos a través de actas conciliatorias virtuales sin tener que acudir a la vía judicial, ya que esta tiene un alto costo y es un proceso largo. Según los autores en Colombia se ha producido un gran crecimiento del uso de tecnología, llegando a muchos rincones de su población y a la par de esto se han emitido normas para brindarle seguridad y dar efectos jurídicos a la información generada a través de medios electrónicos, digitales o similares. Los resultados de la conciliación virtual se alojarán en una plataforma consignándose en ellas la firma digital. Los autores concluyen antes de implementar la figura de la conciliación virtual con el uso de firmas digitales, se debe implementar estrategias efectivas de capacitación y publicidad tanto para los que ejercer justicia como para la población en general.

Según Arcentales y Gamboa (2019), investigación descriptivo, analítico y sintético, establecen que dentro de las instituciones gubernamentales es importante el uso de las tecnologías para proporcionar servicios de calidad que contribuyan a optimizar y simplificar todos sus procesos que realizan; para ello es necesario implementar infraestructuras digitales para mejorar los procesos. La investigación concluye que el acceso a las tecnologías digitales permite tener mayor participación de la ciudadanía, así como también permite transparentar los servicios o procesos en la gestión pública.

A nivel nacional, el propósito del Estado peruano es lograr condiciones adecuadas y favorables de mejora en la calidad de vida, por medio de la entrega y disposición de un mejor servicio público a toda una ciudadanía. En ese sentido, un elemento constitutivo del Estado es el poder que ejerce a través de un gobierno,

quien actúa y acciona mediante un conjunto de instituciones públicas, en las cuales se sustenta; buscando una intervención activa como autoridad política encargada y responsable de establecer oportunidades de desarrollo en nuestra sociedad. En consecuencia, determinó dos aspectos normativos importantes y significativos, una de ellas, la configuración de la firma electrónica en la normatividad peruana, como el conjunto universal que contiene una serie de firmas, entre las cuales destacan, por su seguridad y robustez, como son esta gran alternativa, denominada, firmas digitales. Y la otra consigna, consiste en permitir, el uso de las firmas digitales en el Perú, que, por intermedio de su normatividad, se ha adaptado a las nuevas exigencias en tiempos modernos; Finalmente, en su conjunto, el uso de las firmas electrónicas y las firmas digitales generan un nuevo desafío para el trabajo multidisciplinario en entornos colaborativos (José F. Espinoza, 2018).

Según Sejfuli y Ramadani (2017), en su investigación de tipo observacional y correlacional describir el papel del conocimiento y el impacto que genera el uso de la firma digital y el certificado digital para un gran público. La mejora de la seguridad en el envío de datos se debe al enorme crecimiento de las comunicaciones por medios digitales, lo cual es necesario en el entorno actual. La investigación concluye que las firmas electrónicas y los certificados están facilitando la vida a los líderes de la organización a nivel mundial, de los recursos humanos y todos los demás sectores, ya que, por medio de las firmas digitales, se les facilita comunicarse o intercambiar libremente muchos documentos o datos altamente confidenciales, con mucha seguridad.

Según la investigación de Máttar et al. (2014), de tipo descriptivo, establece, que es necesario un fuerte liderazgo político donde el Estado asuma un rol más activo respecto a una reforma digital de manera equitativa y con toda la suma de esfuerzos, que posibiliten el avance sostenible y digital, con miras hacia un futuro mejor; así mismo es fundamental acelerar y mejorar la sintonía y la sinergia entre las necesidades y las capacidades, para mejorar la conexión entre ciudadanos y funcionarios públicos para un eficiente sistema de toma de decisiones.

Es así como, el Estado peruano, opto y sigue optando por este crecimiento digital, significativo y relevante en el entorno actual y el desarrollo e implementación de estas nuevas estrategias digitales como políticas públicas, nos permitirían

escalar e ir a un mismo nivel de crecimiento de los demás países vecinos. En ese sentido, es necesario contar con todo el soporte, enfoque integral, e inversión normativa, física; sino también al soporte humano, instructivo e involucrado con el ciudadano, de tal manera que, éste pueda verter todo el conocimiento necesario sobre esta nueva opción tecnológica digital, sobre su uso, manejo, instalación, ventajas y beneficios, que le permita sumar, a este mundo digital que tanto necesitamos conocer, hoy en día; por ende, se concluye en que, es muy relevante conocer el grado de confianza que este puede generar en relación con este tipo de conocimientos sobre estos avances tecnológicos digitales, como fortaleza, bienestar integral y sostenible para todo el país (Proyecto Perú Debate, 2021: Propuestas hacia un mejor gobierno).

Por tanto, es importante, traer a colación, las nuevas formas de trabajo producto de la pandemia y con el aislamiento social obligatorio, trayendo consigo, una aceleración en la transformación digital en el país durante el año 2020. En ese contexto, la Comisión para la Gestión de la Infraestructura de Firma Electrónica (CFE) del Indecopi otorgó 67 nuevas acreditaciones en servicios de firma digital a diversas entidades públicas y privadas, entre ellas la ONPE, RENIEC, Contraloría General de la República, el Ministerio de Economía y Finanzas, Microsoft, entre otros.

En virtud de lo anteriormente señalado, se puede complementar con las teorías que se relacionan a mi primera variable de categorización como son las Firmas Digitales, estas teorías fueron desarrolladas por diversos ilustrados tales como, Holguín F. (2018), en su la teoría, titulada: Análisis de la firma digital con base en la infraestructura de clave pública, en la cual señala que la estructura de una firma digital y sus principios obedecen a los mismos principios de la firma física, adicionándole a ello una función criptográfica para darle mayor seguridad; complementando a ello, la organización internacional de normalización(ISO) convierte el formato PDF en un estándar abierto que incluye firmas digitales como parte integral de su esquema, generando con ello, que firmas digitales tenga mayor anuencia en el mundo.

Por otra parte, Según González et al. (2015), en su teoría sobre la Identificación de factores que afectan el desarrollo de la inclusión digital, señala que

la inclusión digital se enfoca en el aprovechamiento de los beneficios que ofrece a todos los ciudadanos, independientemente de su condición de salud, económica, edad, género o ubicación geográfica. En tal sentido, se identificaron factores que afectaron su desarrollo, específicamente: análisis de brecha digital, social, de investigación, y de las inequidades digitales y la inclusión digital. Esto permitió establecer factores esenciales para la inclusión digital, como: las características individuales de la población, el acceso a la infraestructura de tecnología de información y comunicación, las habilidades digitales, la motivación y el uso de productos de servicios digitales.

En cuanto al desarrollo de mi segunda variable de categorización como es la Generación de Confianza, se encuentra teorías relacionadas a la misma desarrolladas por diversos ilustrados tales como, Sanz (2009), en su teoría, titulada: Concepto, dimensiones y antecedentes de la confianza en los entornos virtuales, señala la importancia de la generación de confianza, para los diferentes gestores, en los cuales estudios previos, detectaron dificultades para conceptualizar dicho término; convirtiéndose en uno de los objetivos de este trabajo de investigación; el cual concluye en la noción de confianza, entraña múltiples facetas, desde aspectos cognitivos hasta emocionales; también menciona en su introducción, que la confianza, es un factor esencial, en aquellos casos donde los individuos, se enfrentan a circunstancias donde la información es limitada y no completa. De ahí se desprende la importancia de este tipo de investigación cualitativa, el cual explora el conocimiento suficiente y su generación de confianza al respecto.

Por otra parte, la Teoría de Russell Hardin (2006), defiende su teoría basada en una evidencia, donde señala que, la confianza y la desconfianza son esencialmente racionales. Para poder aplicar la Teoría de la Elección Racional a su análisis, necesitamos aclarar dos aspectos centrales: los incentivos del depositario de la confianza para ser digno de confianza y un conocimiento, necesario, que le permite confiar.

Por tanto, con referencia al enfoque conceptual y a los contenidos teóricos de la presente investigación vamos a conceptualizarnos y describir la primera categoría, firmas digitales, que en concordancia con los avances del derecho peruano, se ha regulado en diversos cuerpos normativos legales, entre estos, el del

Poder Ejecutivo Peruano que mediante el Congreso de la República del Perú, decreto la “Ley de Firmas y Certificados Digitales” N.º 27269; la cual otorga y decreta la misma validez y eficacia jurídica, que el de una firma manuscrita. En este sentido, es de vital importancia, definir y discernir este tipo de firmas, con respecto a las demás firmas existentes; entonces las firmas digitales son un tipo de firmas electrónicas, que emplea un método criptográfico asimétrico, que asocia la identidad de una persona o de un equipo informático al mensaje o documento firmado, en cualquier momento o lugar y en tiempo real; además de contar con el respaldo de un conjunto de principios que la amparan y avalan y que se encuentran regulados dentro de marco normativo, que permite resguardar y aminorar la creciente inseguridad tecnológica en la cual, nos encontramos. Estos principios son: la autenticidad (negar su autoría), integridad (la no modificación del mensaje) y el no repudio (irrenunciabilidad a la autoría), son unos de los grandes cimientos y pilares, que emplea esta nueva opción de firmas digitales, otorgándole una mayor seguridad y confiabilidad, al momento de firmar. Por otro lado, bajo un contexto normativo, las Firmas Digitales, son definidas como, aquellas que utilizan una técnica de criptografía asimétrica, basada en el uso de un par de claves único; asociadas una clave privada y una clave pública, y que se relacionan matemáticamente entre sí.

Según, el autor: Barón W., define a la Firma Digital, como un valor numérico que se adhiere a un mensaje de datos y que, utilizando un procedimiento matemático conocido, vinculado a la clave del iniciador y al texto del mensaje permite determinar que este valor se ha obtenido exclusivamente con la clave del iniciador y que el mensaje inicial no ha sido modificado después de efectuada la transformación.

En estas Firmas Digitales, intervienen varios factores, relevantes y significativos, uno de ellos, es el Titular, a quien se le atribuye de manera exclusiva un certificado digital que contiene y hace uso de esta firma digital, identificándolo objetivamente en relación con el mensaje de datos. Es importante también definir lo que comprende este término de “certificados digitales”, como los documentos electrónicos generados y firmados digitalmente por una entidad de prestación de servicios de certificación digitales, la cual vincula un par de claves con una persona

determinada confirmando su identidad. En caso de que, la entidad de registro recabará los datos personales del solicitante de la firma digital directamente de éste y para los fines señalados en la presente ley. Asimismo, la información relativa a las claves privadas y datos que no sean materia de certificación se mantiene bajo la reserva correspondiente. Sólo puede ser levantada por orden judicial o pedido expreso del suscriptor de la firma digital.

A través del Decreto Legislativo N°1412, que aprueba la “Ley de Gobierno Digital”, cuyo objetivo es establecer el marco de gobernanza de un gobierno sobre: identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad y seguridad digital de datos. Se establecieron conceptos como: Tecnologías Digitales, que se refieren a las Tecnologías de la Información y la Comunicación; el Entorno Digital, como el dominio habilitado por las tecnologías y dispositivos digitales.

En este sentido, para todo servicio digital es importante conceptualizar lo que representa ser un Ciudadano Digital: es aquel que hace uso de las tecnologías digitales y ejerce sus deberes y derechos en un entorno digital seguro. También es relevante, discernir conceptos como Gobernanza Digital: que es el conjunto de procesos, estructuras, herramientas y normas que nos permiten dirigir, evaluar y supervisar el uso y adopción de las tecnologías digitales en la organización; y Gobierno Digital emplea un uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública para la creación de valor público (Ley de gobierno digital, Decreto Legislativo N°1412).

Un concepto muy relevante, es la Seguridad Digital, que es definida, como un estado de confianza en un entorno digital que resulta de la gestión y aplicación de un conjunto de medidas proactivas y reactivas frente a los riesgos que afectan la seguridad de las personas, la prosperidad económica y social, para un buen desarrollo tecnológico digital (Ley de gobierno digital, Decreto Legislativo N°1412).

Otros conceptos relevantes son la Identidad digital: es el conjunto de atributos que individualiza y permite identificar a una persona en entornos digitales; mientras que, Identificación Digital: es el procedimiento de reconocimiento de una persona como distinta de otras; así mismo tenemos a la Autenticación digital, que es el procedimiento de verificación de la identidad digital de una persona, mediante

el cual se puede afirmar que es quien dice ser. Es así como, nace esta nueva credencial de identidad digital, emitida por RENIEC, que acredita a través de la no presencialidad, la identidad de las personas, denominada: Documento Nacional de Identidad Electrónico (DNle), convirtiéndose en el requisito número 1, indispensables, para el uso de las Firmas Digitales. (Decreto Supremo N° 029-2021-PCM)

Bajo el contexto de, Generación de Confianza, es relevante y crucial, saber con qué nivel de conocimiento de las Firmas Digitales nos encontramos y si el ciudadano actual reconoce y tiene el conocimiento necesario y suficiente sobre estas nuevas inyecciones digitales, en pro de un mejor desarrollo digital, como país y bajo un mejor servicio público, eficiente y de mayor empleabilidad y vanguardia de nuestras necesidades y preservación del medio ambiente.

En este sentido, es importante conceptualizar la confianza, como un aspecto importante en las relaciones interpersonales y que es muy imprescindible para las actividades cooperativas, fundamentalmente para el orden político y social en general. La confianza es el nexo que une a las personas, organizaciones, comunidades, sociedades.

Según el autor, Diego Redolar, que hace referencia a la generación de la confianza, como la toma de decisiones sobre en quién confiamos y lo crítico y relevante, que esto puede significar, para nuestra seguridad y bienestar individual, e incluso para el bien común; obteniendo importantes repercusiones a largo plazo. En virtud, de lo expuesto, el Estado ha buscado una mejor sintonía con el ciudadano, empleando diferentes técnicas, estrategias e instrumentos, como mecanismos para mejorar la comunicación, a base de un menor costo, tiempo y desde cualquier punto de ubicación geográfica; sin embargo, en paralelo, estos Estados democráticos han tenido que lidiar con un gran obstáculo llamado, “corrupción”, que ha golpeado y quebrantado, duramente la fragilidad de las políticas públicas y que los sigue haciendo en estos últimos años. Esto ha traído consigo, un gran desbalance y desinterés por el conocimiento sobre las diferentes alternativas de solución, que plantea e implementa, los gobiernos; trayendo consigo, una apatía latente, constante y creciente cada día más, por parte de una gran mayoría de ciudadanos; repercutiendo en una generación de confianza, no

muy favorable; pese a ello, el Estado, ha seguido encaminado en una apuesta por una creciente por una modernización de gestión pública, que va de la mano con la transformación digital, inmersa en el ámbito público, trayendo innovación y eficiencia, en los servicios públicos; convirtiéndose en un largo proceso de maduración paulatina y efectiva en nuestro país; conjugado con un cambio cultural que confluya a todos los niveles de poderes del Estado, en una misma ruta tecnológico digital, que demanda este mundo digitalizado, actual.

Es así como, se ha convertido en un gran desafío, tanto para nuestras autoridades como para la ciudadanía en general, frente al uso de estos medios de servicios digitales. Sin embargo, se requiere una mayor intervención estatal, que muestre una responsabilidad compartida, para que se genere un mayor nivel de confianza, lo que a su vez contribuya con la eficacia del uso de la tecnología digital (To a large extent, advertisers still lack confidence in their digital investments, 2021).

Según el Banco de Desarrollo de América Latina (2018), señala que, la confianza en instituciones públicas, es clave para el crecimiento de América Latina, ante esto, es de suma importancia que los ciudadanos recuperen la confianza de sus instituciones públicas, para lograr un crecimiento inclusivo y de mayor bienestar para todos. Así mismo los datos estadísticos relevan que: tres de cada cuatro ciudadanos de América Latina tienen poca o ninguna confianza en sus gobiernos. Y alrededor de un 80% creen que la corrupción está extendida en las instituciones públicas. La desconfianza ciudadana crece y está llevando a una desconexión entre sociedad e instituciones públicas, poniendo así en riesgo la cohesión social.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Según Murillo (2008), el uso del conocimiento y los resultados del estudio de investigación, ofrecen resultados, de una manera limpia, ordenada y sistemática de conocimiento sobre la realidad. En ese sentido el presente trabajo de investigación se realizó a través de un “enfoque cualitativo”, con método inductivo y de nivel exploratorio sobre el conocimiento del uso de firmas digitales, así como la generación de confianza. Según Gómez (2012), considera al enfoque cualitativo, como la apreciación de las respuestas, por ser considerado un proceso inductivo que se fundamenta con el objetivo de explicarlas, obteniéndose una amplia gama de información interpretativa. Así mismo, La investigación es de tipo básica; Según Nicomedes (2018), nos relata que una investigación es básica cuando sirve de base para realizar una investigación aplicada o tecnológica; siendo fundamental para el desarrollo de la ciencia. Asimismo, Concytec (2018), establece que la investigación básica contribuye con el incremento del conocimiento teórico disponible, ya que, el compromiso estuvo dirigido a acrecentar conocimiento sobre el uso de firma digital.

Diseño de Investigación

El estudio se realizó bajo un diseño interpretativo hermenéutico (Lincoln y Guba,1985). Al abordar el tema de los diseños de investigaciones con enfoques cualitativos, poseen una naturaleza y características particulares, en el caso de investigaciones con enfoque cualitativo “el término diseño obtiene otro significado importante y distinto al que posee dentro enfoque cuantitativo, especialmente porque las investigaciones cualitativas no se planean con detalle y están sujetas a los escenarios de cada ambiente en específico” (Hernández et al., 2010, p. 492).

La investigación cualitativa, sin desistir de adherirse al método científico, tiene sus propias características; sin embargo, estas pueden verse determinadas y concluyentes por el problema de investigación, objetivos

planteados, la metodología implementada, entre otros. También la visión y la formación del investigador es un aspecto que puede ser capaz de influir, significativamente en el diseño y desarrollo del estudio de investigación.

A diferencia del enfoque cuantitativo, los resultados no son generalizables. El objetivo del abordaje cualitativo es la descripción y el entendimiento de los significados que tienen los entrevistados respecto a determinadas realidades. Es así como este tipo de diseño, en la investigación cualitativa es flexible dado que se va elaborando y diseñando a medida que avanza el trabajo de investigación, así el estudio de investigación va acorde con la realidad problemática, así como con los datos obtenidos que aportan información significativa y relevante al momento de tomar decisiones.

3.2 Categorías, Subcategorías y Matriz de Categorización

Las categorías y subcategorías del presente trabajo de investigación son las siguientes:

Las Categorías son dos (02): El Conocimiento de las firmas digitales y La Generación de confianza.

Las Subcategorías son cinco (05): La Eficacia Jurídica, Mayor Simplificación y Celeridad Documentaria, Eficiencia de Costos y Cuidado del Medio Ambiente y La Participación, Sintonía e Involucramiento.

3.3 Escenarios de estudio

La presente investigación se desarrolló en dos escenarios dentro de Trujillo:

Primer escenario de estudio

El primer escenario de estudio estuvo conformado por el público en general, a quienes se les realizó las entrevistas en forma presencial y virtual.

Segundo escenario de estudio

El segundo escenario de esta investigación se conformó por funcionarios de entidades importantes públicas de Trujillo, a quienes se les realizó las entrevistas en forma presencial y virtual.

Según Hernández y Mendoza (2018) establece que en una investigación con enfoque cualitativo se debe observar lo siguiente: en primer lugar, el ambiente físico, y en seguida el ambiente social y humano. En el presente estudio se tuvo un escenario: uno físico, un escenario virtual (por situación actual de pandemia). La coordinación de las entrevistas se realizó a través de telefonía celular, oficios, mesas virtuales; las entrevistas una parte de ellas se realizó de forma presencial y otra vía virtual.

3.4 Participantes

Se entrevistó a 12 colaboradores en total, de los cuales 2 fueron realizadas a funcionarios de RENIEC, 2 de la Corte Superior de Justicia de la Libertad, 2 de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 1 del Gobierno Regional de La Libertad, 1 del SATT y 4 colaboradores entrevistados del público en general. Según Izquierdo (2015), nos dice que, el muestreo por conveniencia se emplea cuando se selecciona una población y no sabemos cuántos de los entrevistados pueden tener el interés y conocimiento debido, recurriéndose entonces, a los entrevistados que se encuentren con disposición.

Los criterios de inclusión considerados fueron: ciudadanos mayores a 18 años de edad de la ciudad de Trujillo. Y los criterios de exclusión fueron: ciudadanos menores de 18 años y que no corresponden a la ciudad de Trujillo.

El muestreo del presente trabajo de investigación es no probabilístico e intencionado, que es un procedimiento por medio del cual puede seleccionarse casos característicos y particulares de una determinada población limitándose la muestra solo a estos casos.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación cualitativa, emplea como instrumento la Guía de Entrevista, la cual comprende entrevistas semiestructuradas; Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), establecen que las entrevistas semiestructuradas se basan en una guía de preguntas, donde el investigador entrevistador puede introducir preguntas adicionales a las preguntas principales de acuerdo a su objeto de estudio, con el propósito de tener más claridad sobre algunos conceptos u obtener mayor información sobre la investigación; así mismo, Arias

(2012), señala que una técnica, es un procedimiento para la obtención de datos de la investigación; es en ese sentido la técnica empleada para esta investigación fueron las entrevistas.

La entrevista cualitativa, si es conducida con naturalidad, hace casi imperceptible su importancia y potencialidad. Con esta actividad el entrevistado, a partir de relatos personales, construyen su lugar de reflexión, de autoafirmación, de 'objetivación' de su propia experiencia. Por medio de la entrevista cualitativa, los entrevistados se descubren a sí mismos y analizan el mundo y los detalles de su entorno, reevaluando el espacio inconsciente de su vida cotidiana (Guardián, 2007).

3.6 Procedimiento

Para realizar la presente investigación en primer lugar se llevó a cabo la revisión bibliográfica de artículos y teorías, luego se realizó la obtención de la información mediante las entrevistas semiestructuradas con preguntas abiertas, de manera presencial y virtual, y con debido cuidado y siguiendo los protocolos de bioseguridad exigidos por las autoridades de salud. Las entrevistas se realizaron en las oficinas de los funcionarios públicos, procediéndose a grabar las entrevistas, vía grabadora de voz, así como también se realizaron entrevistas vía virtuales mediante grabación en zoom, previa coordinaciones a través de llamadas telefónicas, envío de oficios, a través de mesa partes, presenciales y virtuales; con respecto, a las entrevistas al público en general, fueron de manera presencial y a través de forma virtual, vía zoom. Fueron 12 los entrevistados, y cuyo objetivo fue obtener toda la información necesaria para la investigación, siguiendo lo planteado por las categorías propuestas. Asimismo, al ser la presente investigación de tipo cualitativa se tuvo observar, explorar y describir, analizar las vinculaciones entre personas y situaciones que se dan con respecto al tema en indagación, se tuvo que identificar las deficiencias, problemas sociales y culturales, que luego podrían servir de apoyo para futuros estudios sobre este tipo de trabajos de investigación, con enfoque cualitativo (Hernández & Mendoza, 2018). En segundo lugar, se realizó la transcripción de los resultados, para luego proceder al análisis, interpretación y resúmenes finales respectivos.

3.7 Rigor científico

Según Okuda y Gómez (2005), establece que el rigor científico de una investigación cualitativa pasa también por su auditabilidad y credibilidad.

La investigación siguió el rigor científico en todos los procesos de su desarrollo. Es así que el planteamiento del problema se hizo con toda la rigurosidad y siguiendo el propósito para la que fue planteado el estudio. Así mismo se tomó en cuenta estudios de teorías relacionadas a las categorías planteadas, así como la investigación de artículos científicos relacionados con el tema de investigación (Arias y Mora, 2011).

Por otro lado, es imprescindible conocer el aspecto teórico de las categorías propuestas de tal modo que la investigación logre su propósito; para ello es importante que la información obtenida sea leída una y otra vez para que estemos familiarizados y vinculados a la realidad planteada.

Según Parra y Briceño, (2013), La validez y la confiabilidad son especificaciones de cómo deben realizarse el proceso de investigación, lo que implica que los resultados que se obtengan deben ser plausibles y creíbles. Asimismo, la investigación cualitativa no solo busca generar conocimiento sino también debe contribuir a la solución de los grandes problemas en favor del ser humano.

3.8 Método de análisis de datos

La presente investigación, empleo el método de análisis de contenido de los datos obtenidos mediante la transcripción manual e interpretación. Según Denzin y Lincoln (2015), describen que el análisis de datos es un componente principal dentro de un proceso de investigación y al mismo tiempo está muy vinculado con la validez.

De acuerdo a Schettini & Cortazzo (2015), analizar involucra realizar un adecuado uso de la información obtenida, para ello se debe considerar 04 aspectos muy importantes y relevantes, como son: la validez interna y externa, que implica utilizar la técnica correctamente, de tal modo que se logre captar lo que se quiere estudiar de manera consistente; la representatividad, para mostrar en forma clara lo obtenido en las entrevistas, realizadas al grupo

considerada como muestra; la teorización, que implica que el estudio debe tener una base teórica que la sustente, y por último la fiabilidad, que significa que las investigaciones que se hagan considerando las mismas teorías y resultados.

3.9 Aspectos éticos

En la investigación se tomó en cuenta aspectos éticos, requeridos para una investigación cualitativa, respetándose meticulosamente la información proporcionada a través de la guía de entrevista, informándose a los entrevistados que la investigación guarda la respectiva confidencialidad y que es solo para el objeto de la investigación de estudio; asimismo los instrumentos aplicados previamente fueron certificados por expertos metodólogos. Por último, las entrevistas se realizaron con el debido consentimiento de cada uno de los participantes; además la información obtenida a través de la guía de entrevistas fue presentada manteniendo la debida reserva de cada entrevistado. Y por último en el presente trabajo de investigación, fue realizado con una muestra y resultados de originalidad en todo el proceso de su desarrollo.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

El objetivo general de la investigación fue: Explorar de qué manera el conocimiento de las firmas digitales genera confianza, en Trujillo, 2021; para ello se han establecido subcategorías como: Eficacia Jurídica, Mayor Simplificación y Celeridad documentaria, Eficiencia de Costos y Cuidado del Medio Ambiente, Participación, Sintonía e Involucramiento; así también para responder al objetivo del estudio se han planteado objetivos específicos, los cuales han sido desarrollados a mediante entrevistas con preguntas semi estructuradas.

Objetivo 1:

OE1: Explorar la importancia que tiene la eficacia jurídica en la generación de confianza del uso de firmas digitales en Trujillo, 2021.

Tabla 01.

Transcripción de los entrevistados sobre eficacia jurídica del uso de firmas digitales, en Trujillo, 2021

¿Qué nivel conocimiento tienes respecto al uso de las firmas digitales?, ¿Explique en qué consiste, su nivel de conocimiento?

Entrevistados	Respuestas
Entrevistados 1	No. No sabía que existía realmente la firma digital, lo que él hacía era firmar documentos físicos escanearlos y enviarlos.
Entrevistados 2	Si. Pero un conocimiento limitado, porque lo maneja otra área (área legal), en el lugar donde laboro.
Entrevistados 3	Si. Conozco lo suficiente y lo he experimentado, sé que posee la el mismo valor que el de una firma hecha a mano, pero sin presencia física, y con políticas de privacidad además de ser muy provechoso por el tema de la virtualidad. Más aún dentro del aparato público, que todo es validado con una firma.

Entrevistados 4	Ninguno. Desconocimiento total sobre la existencia este instrumento digital.
Entrevistados 5	Si. Tiene un conocimiento básico. Y sabe que algunas entidades se han implementado, pero que en donde labora, no se ha hecho lo propio. Sigue con el tradicional uso de papel.
Entrevistados 6	Alto, por la exigencia de mis funciones y el cargo y responsabilidad del área, el cual se me fue asignado. Así como como por regulaciones del Estado que exige, la entidad donde laboro, debe encaminarse a lo que el Estado propone. Al inicio fue difícil, me presento varias complicaciones, entre ellas la identificación de huellas, la calidad de lectoras, etc. Sin embargo, dentro de la entidad pública, desde mi óptica, el grado de desconocimiento es bastante elevado.
Entrevistados 7	Si. Tuvo un tiempo de demora para su conocimiento de su proceso de firmas digitales en un lapso de 6 a 8 meses. Procedimiento corto de capacitación y cambio de paradigma de la firma manuscrita, con una misma firma que es validada y que múltiples beneficios: entre ellos, la seguridad, la confianza, la carga documental de papeles.
Entrevistados 8	Si conozco algo sobre que todas las bondades que genera este tipo de instrumentos digitales. Entre ellos, el traslado de una ubicación a otra, ejemplo a Lima, la autenticidad y respaldo de seguridad digital, que te permite este tipo de tecnología. Opina que debería estar implementados de manera equitativo, en todas las entidades públicas.
Entrevistados 9	Si. Un nivel de conocimiento básico, que, por motivos laborables, me estoy informando cada día más al respecto, como su eficiencia en su uso.
Entrevistados 10	Si, por el mismo desarrollo en sus funciones como servidora pública.

Entrevistados 11 Si. Alto, por la jefatura, la cual estoy a cargo. Y porque le gusta leer y saber más sobre todo lo relacionado a lo novedoso e innovador que permite el uso de la tecnología.

Entrevistados 12 Si. Pero de manera bastante limitada.

Nota: Elaboración propia

INTERPRETACIONES:

Escenario 1. Público en General

En el primer escenario conformado por personas del público en general, existe muy poco conocimiento sobre el uso de la firma digital. En algunos casos tienen un conocimiento limitado, a pesar que tienen el amparo legal; sin embargo, lo consideran de mucha utilidad sobre todo cuando se realiza un trámite ante una entidad pública en donde los expedientes pasan de firma en firma por cada área que circula.

Escenario 2. Funcionarios Públicos

Tienen conocimiento básico limitado por el desarrollo mismo de sus funciones y son muy pocos son los que tienen un alto conocimiento de la firma digital, a pesar de que la firma digital tiene el mismo efecto legal que la firma física. Consideran importante su conocimiento dado que contribuiría a realizar trámites más cortos, así como les brindaría la debida seguridad y autenticidad, así como reduciría la carga laboral en el traslado de documentos.

Tabla 02.

Transcripción de los entrevistados sobre conocimiento normativa que avala el uso de firmas digitales, en Trujillo, 2021

¿Sabía que existe, una normativa vigente que avala legalmente el uso de firmas digitales?, ¿Cuál es y en qué consiste?

Entrevistados	Respuestas
Entrevistado 1	No sabía sobre esos principios, no manejaba eso. La firma física si tenía esas características.
Entrevistados 2	No. No sabía.
Entrevistados 3	Si lo conozco si lo ha leído.
Entrevistados 4	No, desconozco totalmente. No hay una divulgación de los mismos. Y que el Estado debe informar a la ciudadanía sobre estas.
Entrevistados 5	No, desconozco totalmente. No hay una divulgación de los mismos.
Entrevistados 6	Conocimiento básico. Se debe capacitar sobre la validez, la seguridad y sobre el valor legal en relación con la firma manuscrita.
Entrevistados 7	Si, básico, a groso modo.
Entrevistados 8	Si. Limitado, y de manera general.
Entrevistados 9	No. Pero considero que es de suma importancia ir de la mano de esta, para cualquier implementación política, que se quiere implementar dentro de una entidad pública y la difusión de la misma a todos sus colaboradores y áreas pertinentes.
Entrevistados 10	No, desconocía, hasta ahora. Por eso lo importante de este tipo de investigaciones y estudios que generan, uno de ellos el conocimiento sobre estas nuevas alternativas tecnológicas digitales, mejorando sus estrategias de publicidad.
Entrevistados 11	Si, básico, a groso modo. No con exactitud.
Entrevistados 12	Desconocimiento total y absoluto al respecto

Nota: Elaboración propia

INTERPRETACIONES:

Escenario 1. Público en General

El público en su gran mayoría desconoce sobre la normatividad sobre el uso digital. Por lo que se requiere que generen las condiciones para publicitar mejor las normas a la ciudadanía; consideran que el Estado debe mejorar la divulgación de la normatividad relacionada al uso de la firma digital.

Escenario 2. Funcionarios Públicos

Conocimiento básico sobre la existencia de normatividad del uso de firmas digitales; así también gran parte de los funcionarios de las entidades públicas desconocen también de la normatividad; el Estado no tiene una estrategia clara para publicitar las normas; consideran que se deben implementar mejor sus políticas de difusión de estos medios digitales y mayor difusión dentro de las áreas de las entidades; asimismo consideran que es importante este tipo de investigación sobre conocimiento de nuevas tecnologías con el uso de la firma digital, sobre todo es importante que se demuestre que la firma digital tiene la misma validez, autenticidad y seguridad que la firma manuscrita.

Objetivo 2:

OE2: Explorar la importancia que tiene la mayor simplificación y celeridad documentaria del uso de las firmas digitales en la generación de confianza en Trujillo, 2021.

Tabla 03.

Transcripción de los entrevistados sobre simplificación y aceleración de los tramites con el uso de firmas digitales, en Trujillo, 2021

¿Usted, considera que, el uso de las firmas digitales, simplifica y acelera los trámites documentarios, en el Perú?, ¿Explique, su respuesta?

Entrevistados	Respuestas
Entrevistado 1	Si creo que simplifica bastante los tramites documentario, ya que lo que se hacía antes de manera presencial, hoy se hacen de manera virtual.
Entrevistado 2	Claro, más aún en la nueva realidad en la que nos encontramos. El tema de desplazamiento físico, ya tiene solución mediante la explotación de estos medios digitales.
Entrevistado 3	Formidable, porque acelera mucho la documentación en nuestro país. Para el Estado de mucho beneficio, porque la firma digital te permite fluir, viajar más rápidamente.
Entrevistado 4	Desconocimiento total, pero deduce que sí, por lo que representa el uso de la tecnología, que te permite acelerar y lograr en menor tiempo las cosas.
Entrevistado 5	Si, más aún en estos tiempos difíciles de pandemia. Y la tecnología viene en auxilio y que ya no podemos quedarnos atrás.
Entrevistado 6	Si. Contribuye de manera significativa, por la agilidad y celeridad que representa este servicio digital.
Entrevistado 7	Si, por la eficiencia que genera a través de un tiempo real, cero desplazamientos físicos, tiempo obsoleto, reducido y ganado.
Entrevistado 8	Si. Mejora la transmisión de manera rápida y segura. Más por este tema de pandemia.
Entrevistado 9	Si. Un instrumento muy eficiente, en su uso, como reducción de suministros de oficina, de tiempo, la cual te permite agilizar y hacer más fácil tu trabajo y desde la comodidad de tu casa y las 24 horas del día.

Entrevistado 10	Si, de manera considerablemente, por su agilidad, celeridad, y simplificación y un porcentaje bastante significativo. Siente que se ha aliviado el trabajo y también el servicio a la ciudadanía, más eficiente, donde todos ganamos.
-----------------	---

Entrevistado 11	A nivel interno, considero que abrevia el traslado de una oficina a otra (lo que sería el desplazamiento físico), lo que permite la celeridad documentaria. Así como la agilidad que permite este instrumento digital.
-----------------	--

Entrevistado 12	Desconocimiento total. Pese a laborar recientemente, en Reniec, entidad encargada de este servicio digital, aún sigue con su DNI azul. Incluso manifiesta que cumple la mismo el uso y utilidad que el de un DNI electrónico.
-----------------	---

Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Escenario 1. Público en General

A pesar de tener poco o casi conocimiento sobre el uso de firmas digitales, creen que es muy importante su uso para reducir lo tiempo en los tramites, acelerarlos. Ello contribuye a generar confianza positiva por la reducción de tiempo en el ciudadano.

Escenario 2. Funcionarios Públicos

El uso de firmas digitales contribuye a reducir significativamente los tiempos de la prestación de servicios, celeridad documentaria, simplifica de los procesos, a través de la agilidad en que se transmite, así como evita los desplazamientos físicos. Por ende, creen que les genera confianza en no quedarse atrás en el uso de la tecnología, así como la reducción o simplificación de los servicios que prestan a toda la ciudadanía.

Objetivo 3:

OE3: Explorar la importancia que tiene la eficiencia de costos y cuidado del medio ambiente del uso de firmas digitales en la generación de confianza, en Trujillo, 2021

Tabla 04.

Transcripción de los entrevistados sobre reducción de los costos de los servicios públicos con el uso de firmas digitales, en Trujillo, 2021

¿El uso de las firmas digitales reduce significativamente el costo de los servicios públicos?, ¿Explique, el por qué?

Entrevistados	Respuestas
Entrevistado 1	Claro que, si ya que el Perú es bastante grande, hay bastantes oficinas a nivel nacional y el hecho que ya no sea necesario imprimir papel para consignar la firma fiscal con lapicero, por lo tanto, ese tipo de costos se están reduciendo, significativamente. Además del tiempo que uno pasa en las entidades públicas para realizar un trámite era bastante, y eso hacía que incluso se necesiten más empleados, con esto creo que la mano de obra también se reduce y eso hace que se emplee menos recursos públicos, de esta manera automatizada y eficiente.
Entrevistado 2	Si y no lo explotamos al 100%. El costo no es mucho, y que a la larga el costo beneficio, te cubre. Además de agilizar el proceso, de manera significativa. Un mejor proceso y a menor costo.
Entrevistado 3	Si, probablemente. Lamentablemente, papelito manda, aunque este tenga su costo. Además de, que la computadora también te genera costo, ejemplo su mantenimiento, de depreciación, sin olvidar la energía eléctrica.
Entrevistado 4	Me imagino que Sí. Desconozco.
Entrevistado 5	Si, claro, tinta, suministros de escritorio.
Entrevistado 6	Si. Por el costo de papel, claro que sí.

Entrevistado 7	Si, por la impresión, suministros, de traslado de un lugar a otro. Finalmente, la reducción del gasto y la economía del gasto que se podía reducir.
Entrevistado 8	Si. Es la ventaja, que permite la Modernidad de gestión pública, en busca de su eficiencia de sus recursos y que estos sean empleados para una implementación, adquisición de equipos tecnológicos, así como la capacitación sobre el uso de este nuevo instrumento digital, como sería, las firmas digitales.
Entrevistado 9	Considerablemente, más aún cuando se refiere a un entorno como el de una entidad pública, donde todo gira alrededor de una firma.
Entrevistado 10	De hecho, se ha hecho un recorte de suministros de escritorios, maquinas, como fotocopiadoras, energía eléctrica. Se está logrando minimizar los costos. Hay mayor desarrollo y aún menor costo
Entrevistado 11	Una reducción muy significativa y relevante, ya que en todas las oficinas el presupuesto de suministros, en especial, el papel se ha visto considerablemente, reducido.
Entrevistado 12	Considero que si reduce.

Nota: Elaboración propia

INTERPRETACIONES:

Escenario 1. Público en General

Definitivamente la percepción es que reduce los costos de materiales, reducción de costos de personal por el gran número de entidades públicas que existen, así como reduce el tiempo en conseguir de manera más rápida algún trámite.

Escenario 2. Funcionarios Públicos

Efectivamente genera una reducción de costos en los suministros, plazos, más aún en las entidades públicas donde todo gira en torno a una firma, y tendría un efecto en la reducción de los recursos económicos de las entidades públicas, reducción de suministros de oficina, ahorro de energía, entre otros.

Tabla 05.

Transcripción de los entrevistado sobre uso masivo de firmas digitales y cuidado del medio ambiente, en Trujillo, 2021

¿El uso masivo de las firmas digitales contribuiría a la conservación y cuidado del medio ambiente?, ¿Explique, el por qué?

Entrevistados	Respuestas
Entrevistado 1	Si totalmente, creo que ahora estamos en una tendencia verde a nivel mundial y es necesario que el Perú se dirija a ello, es decir debe modernizarse, y creo que la firma digital ayudar a reducir recursos físicos dado que ya entramos a recursos virtuales, y ya no se utilizaría recursos como el papel lapicero, entre otros.
Entrevistado 2	Si, la energía, por ejemplo. Contribuiría de manera muy importante, dado que estamos dentro de un contexto de modernidad donde lo que debe prevalecer es lo sostenible para la vida.
Entrevistado 3	Nada. No le interesa.
Entrevistado 4	Claro, que sí. Ayuda a preservar recursos que son escasos.
Entrevistado 5	Si, desde luego. Significativamente.
Entrevistado 6	Si por la reducción de suministros, entre ellos, la reducción de papel, lo que se conoce a “cero papeles”.
Entrevistado 7	Si. Muy relevante en nuestros días.
Entrevistado 8	Si contribuye al medio ambiente por la reducción del uso de papel y suministros.
Entrevistado 9	Si, es importante para las generaciones futuras.
Entrevistado 10	Claro, que Sí, porque como ciudadanos, también existe una responsabilidad en el cuidado y preservación del medio ambiente.
Entrevistado 11	Si, permite sensibilizar el cuidado y preservación del medio ambiente.
Entrevistado 12	Si permite una conservación del medio ambiente.

Nota: Elaboración propia

INTERPRETACIONES:

Escenario 1. Público en General

El uso de la firma digital si contribuiría al cuidado del medio ambiente porque se reduciría el uso de recursos físicos, además dentro de un contexto de modernidad se exige que el uso de los recursos debe hacerse de manera sostenible, y que más con el uso de la firma digital, que ayuda con preservar los recursos cada vez más escasos.

Escenario 2. Funcionario Públicos

Generaría un gran efecto en la sensibilización del cuidado del medio ambiente, porque se reduciría significativa recursos como el papel, el cual se produce con la explotación de árboles, conservando de esa manera el medio ambiente, y propiciando una mejor vida para las generaciones futuras.

Objetivo 4:

OE4: Explorar la importancia del nivel de conocimiento del uso de las firmas digitales en la participación sintonía e involucramiento, en Trujillo, 2021

Tabla 06.

Transcripción de los entrevistados sobre el involucramiento y mayor participación en el uso de firmas digitales, en Trujillo, 2021

¿Qué le faltaría hacer a las Entidades Públicas competentes, para involucrar e incrementar su participación sobre el uso de Firmas digitales?, ¿Explique y detalle, su respuesta?

Entrevistados	Respuestas
Entrevistado 1	La Participación ciudadana con el estado, yo creo que, puede significar un mayor involucramiento, ya que, al simplificarse los procesos, hace que más personas puedan acceder a más servicios.
Entrevistado 2	El problema es la difusión. El tema digital está en pañales. Esta pandemia, lo ha acelerado. Si la ciudadanía, no conoce esta herramienta, difícil que le tenga confianza. Además de que la ciudadanía peruana, es ciertamente conservadora.
Entrevistado 3	Fortaleciendo las ventajas y beneficios que trae este crecimiento de transformación digital. Mayor muestra de ética en nuestros gobernadores y alcaldes.
Entrevistado 4	Básico, el conocimiento y su difusión sobre el mismo.
Entrevistado 5	Yo creo que se debe tomar en cuenta a la ciudadanía, la cual debe ser sensibilizada mediante una explicación y conocimientos sobre estos instrumentos digitales.
Entrevistado 6	Generar interés y confianza en la ciudadanía sobre la disposición de estos servicios digitales y que el Estado los brinde de manera gratuita y ejerciendo autoridad normativa de obligatoriedad.
Entrevistado 7	Fortalecimiento de las capacidades del uso de medios digitales; una opción podría ser, desde los colegios y centros de labores. De manera obligatoria.

Entrevistado 8	Un mayor presupuesto direccionado hacia el conocimiento y desarrollo de estos servicios digitales, tanto en entidades públicas como en la ciudadanía en general.
Entrevistado 9	Una mayor difusión publicitaria, sobre el conocimiento y uso de este instrumento digital, a través, de una mayor asignación presupuestal para la eficiencia sobre este uso y conocimiento.
Entrevistado 10	Medidas de sensibilización. Mayor conocimiento, quizás mediante una persuasiva difusión publicitaria y conocimiento por medios de comunicación, como por ejemplo del medio televisivo.
Entrevistado 11	Un buen soporte de sólidos conocimientos, basado en un fortalecimiento básico de conocimientos; por ejemplo, si dentro de área curricular, en los colegios en los últimos años de secundaria, a puertas a obtener su DNI, contarán con un conocimiento básico sobre su uso e importancia del mismo. De tal manera que existiera un canal de difusión, seguro y que garantice, una mejor participación sobre los servicios digitales que brinda RENIEC al alcance de todos los ciudadanos de la ciudad de Trujillo.
Entrevistado 12	Un conocimiento de todos, sin excepciones, de manera equitativo e integral, de manera inclusiva, a todo el personal que labora dentro y fuera de una entidad pública.

Nota: Elaboración propia

INTERPRETACIONES:

Escenario 1. Público en General

Se requiere que el Estado propicie un mayor involucramiento ciudadano, brindándole el conocimiento necesario y publicitando su uso a nivel nacional, fortaleciendo sus ventajas y beneficios sobre su uso, y dando señales de transparencia por parte de las autoridades gubernamentales, eso contribuiría a generar confianza en una ciudadanía altamente conservadora.

Escenario 2. Funcionarios Públicos

El estado debe proveer mayores recursos para sensibilizar al ciudadano sobre el uso de la firma digital, propiciando un mayor conocimiento sobre su uso y los beneficios que conlleva, de tal manera que la población se siente debidamente capacitada y sienta la confianza para el uso de este instrumento digital; incluso se debe propiciar el conocimiento desde el quinto año de secundaria, así como realizar campañas de capacitación a nivel nacional de forma masiva.

Tabla 07.

Transcripción de los entrevistados sobre como el Estado debe sintonizar con el ciudadano en un entorno digital, en Trujillo, 2021

¿Qué le faltaría hacer al Estado, para sintonizar mejor, con el ciudadano de hoy, inmerso en un entorno digitalizado?, ¿Qué le falta al uso de Firmas Digitales, para ser considerada una de estas alternativas? ¿Explique y fundamente, su respuesta?

Entrevistados	Respuestas
Entrevistado 1	Creo que el uso de medios digitales permite que el estado este mucho más cerca del ciudadano, dado que el estado brinda muchos servicios sin embargo a veces es complicado llegar incluso muchas veces viaja a la capital para realizar alguno de los tramites, así como se reducirá la burocracia. Si el estado logra hacer conocido el tema de la firma digital, sería muy bueno ya que permitirá a todos los servicios desde cualquier parte.
Entrevistado 2	RENIEC, Promover una mayor difusión de conocimientos de todos los servicios que brindan. Agilidad y Eficiencia en sus Procesos Documentarios. Pero poco a poco, mediante una satisfacción, habrá mayor difusión de los beneficios. La sociedad odia hacer colas, entonces eficiencia en los Procesos, esto generaría confianza.
Entrevistado 3	Generar una mayor confianza en toda la ciudadanía.

	<p>Logrando satisfacción, en los servicios públicos. Alivia el trabajo. A las firmas digitales, la seguridad digital, que pueda garantizar.</p> <p>Con una mayor presión sobre este tipo de conocimiento, sobre estos instrumentos digitales.</p>
Entrevistado 4	Mediante una comunicación e información eficiente y equitativo a toda la ciudadanía, sobre los servicios que brinda el Estado. Desconozco.
Entrevistado 5	Un mayor conocimiento y participación e integren con estos beneficios y ventajas de estos medios digitales.
Entrevistado 6	A través de un conocimiento sobre los canales de difusión e incentivo en su uso de estos medios digitales. Y para ello, es básico una comunicación eficiente, basada en una “contactibilidad” de todos los usuarios, de manera oportuna, real y actualizada (lista de una base de datos)
Entrevistado 7	Mediante eficiencia. Generación de Confianza. Simplicidad en los servicios.
	Conectividad con las necesidades reales del hoy, ya sea tema por temas salubridad y conocimiento sobre el buen uso y empleabilidad de estas herramientas tecnológicas.
Entrevistado 8	Mediante un mayor presupuesto empleado en la difusión sobre las ventajas y existencia de los servicios digitales, tan importantes, en estos tiempos de pandemia.
Entrevistado 9	Un verdadero conocimiento de las necesidades, limitaciones costumbres conservadoras y culturales que vienen de muchos años atrás.
Entrevistado 10	Mediante la certeza de un ente rector e involucrado con las necesidades donde se pueda percibir un respaldo legal, seguro y real por el Estado.
Entrevistado 11	Mediante un canal más persuasivo y difusivo de comunicación e información, de tal manera, que genere en el ciudadano, un grado de interés y confianza, en el desarrollo de sus funciones,

así como en el desarrollo de sus funcionarios públicos al ejercer sus funciones, la cual, debe estar motivado e identificado con una vocación servicio. Claro que sí, es una clara muestra de que el Estado, está acelerando este uso de firmas digitales, debido justamente al clamor y restricciones sanitarias, en la cual nos encontramos viviendo hoy en día.

Entrevistado 12 Mediante una empatía colectiva con el ciudadano, de manera justa y equitativa, no sólo para un sector o grupo de personas de algún color político. Con respecto a la Firma Digital, que no solo sea difundido y manejado dentro de las entidades públicas, sino que tenga un mayor dinamismo y empleo en toda la ciudadanía de manera general e inclusiva. Pudiendo ser considerada como una de ellas, porque auxilia al ciudadano que tiene miedo al contagio de esta gran pandemia.

Nota: Elaboración propia

INTERPRETACIONES:

Escenario 1. Público en General

El estado debe propiciar una mayor difusión de los medios digitales, de tal manera que el ciudadano sienta seguridad y confianza del uso de las firmas digitales, publicitando las ventajas que tiene tanto en la reducción de la burocracia como en la economía de los ciudadanos; esto implica que los servicios que presta el Estado sean distintos a los que acostumbra, sin colas, obtenerlos desde cualquier lugar, sin requerir la presencialidad.

Escenario 2. Funcionarios Públicos

El estado debe crear canales de difusión y persuasión sobre el uso de firmas digitales de tal manera que genere el interés de la ciudadanía; esta difusión debe realizar de manera empática dado que el Perú tiene diversos niveles socioculturales, para ello debe usar todos los medios para proveer conocimiento y generar confianza sobre su uso.

De acuerdo a las entrevistas, debidamente transcritas, con su correspondiente análisis e interpretación de los resultados obtenidos, y según el

planteamiento del objetivo general de la investigación, se concluyó en que: Es necesario fortalecer el conocimiento sobre el uso de las firmas digitales en la ciudad de Trujillo como una herramienta de sostenibilidad, a través de estratégicas y eficientes campañas de difusión, en forma integral de acuerdo a los distintos niveles socioculturales, donde se muestre sus ventajas sobre reducción de costos de los recursos escasos, seguridad y autenticidad sobre su valor, sensibilización de cuidado del medio ambiente que permita una mejor calidad de vida para las futuras generaciones y lograr mayor involucramiento entre el estado y el ciudadano; contribuyendo con ello a la generación de confianza sobre el uso de firmas digitales.

4.2 DISCUSIÓN

Finalizando la descripción de las teorías, antecedentes y conceptos junto a la definición de cada una de mis categorías, para poder establecer los instrumentos para la obtención de datos y presentación de resultados se procede a realizar la discusión con el fin de comparar y los resultados obtenidos con otras investigaciones relevantes para el tema de investigación.

En este sentido, la presente investigación tuvo como objetivo general “Explorar de qué manera el conocimiento de las firmas digitales genera confianza de Trujillo, 2021”. El instrumento utilizado fue la guía de entrevista, la cual fue realizada a 12 personas entre público en general y funcionarios de las entidades públicas de Trujillo; cada entrevista con una duración promedio de 25 minutos aproximadamente, entre entrevistas presenciales y virtuales; dentro de las entrevistas se les formuló 7 preguntas semiestructuradas; del mismo modo se consideró dos escenarios: Escenario 1. Público en General y Escenario 2. Funcionarios Públicos; según los resultados del estudio: es necesario fortalecer el conocimiento sobre el uso de las firmas digitales en la ciudad de Trujillo como una herramienta de sostenibilidad, a través de campañas de difusión publicitarias, en forma integral, de acuerdo a los distintos niveles socioculturales, donde se muestren sus grandes y múltiples ventajas y beneficios, entre ellos: su reducción de costos, seguridad, autenticidad y la creación de una cultura de sensibilización sobre el cuidado del medio ambiente que permita una mejor calidad de vida para las futuras generaciones y lograr

un mayor involucramiento entre el Estado y el ciudadano; contribuyendo con ello, a la generación de confianza sobre el uso de firmas digitales.

Según Rodas Víctor (2016), en su trabajo de investigación establece que, mediante la utilización de firmas digitales, se tendrá un efecto positivo en cada entidad, es así que la firma digital facilita y permite mantener contratos legales y efectivos a través de medios informáticos sin necesidad de firma manuscrita. Asimismo, Según Gaido (2020), en su investigación describe que la búsqueda innovadora de una administración electrónica, implica más que respetar los derechos de acceso a la información pública y participación ciudadana, también implica el mejoramiento en la prestación de los servicios por parte de las administraciones públicas, mediante una interconexión digital ágil, sencilla, atemporal y facilitadora en búsqueda de la calidad de vida.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación tipo cualitativa. El primer objetivo específico de la investigación fue Explorar la importancia que tiene la eficacia jurídica en la generación de confianza del uso de firmas digitales, de Trujillo, 2021; Los participantes del público en general, señalaron que tienen poco conocimiento sobre la normatividad de las firmas digitales, y que se requiere crear las condiciones para publicitar mejor las normas a la ciudadanía, asimismo consideran que es de mucha utilidad que el estado mejore su estrategia de divulgación sobre su uso; los participantes de las entidades públicas de Trujillo, poseen un conocimiento básico de la normatividad y con un reducido número de funcionarios que poseen un nivel de conocimiento alto; el poco conocimiento que poseían es sobre todo por el ejercicio de sus funciones, coincidiendo en manifestar que se requiere una mayor difusión de la normatividad, asimismo el Estado debe implementar mejor sus políticas y estrategias de difusión dentro de las áreas de las entidades y ciudadanía. Como podemos ver el conocimiento sobre el uso de las firmas digitales es bajo, por lo que se requiere fortalecer el nivel de conocimiento sobre su eficacia jurídica, con una mayor difusión a través de campañas masivas de información, donde se muestren que las firmas digitales tienen la misma validez, seguridad y autenticidad de las firmas manuscritas. Este resultado coincide con el estudio de Espinoza (2018), que establece que la regulación de

las firmas digitales en el Perú no puede separarse de la realidad que sucede en el mundo, a pesar de los problemas legales que deben resolverse con respecto al el derecho informático, se necesita la unión entre el derecho y tecnología para facilitar las operaciones electrónicas en entornos globalizados e interconectados; asimismo establece que se debe estudiar profundamente la normatividad de las firmas digitales de acuerdo a los diferentes aspectos sociales que se dan en nuestro país pues no existe el conocimiento adecuado, así también se debe investigar más sobre el derecho informático para dar solución a los problemas generados por el uso de las firmas digitales. Según Claro et al. (2021), que establece que es importante proveer el conocimiento a todos los ciudadanos sobre el uso de la tecnología digital. Según Rosas (2020), establece que es necesario establecer una regulación micro sistémica que responda a las características propias del uso de plataformas digitales, de tal manera que se provea el conocimiento adecuado para el consumo electrónico y según Fairlie y Portocarrero (2020), establecen que se debe propiciar la capacitación de los recursos humanos en temas digitales, de tal manera que se logre incrementar la eficiencia en la producción de bienes y servicios contribuyendo en el desarrollo y la calidad de vida de los ciudadanos.

Con respecto al segundo objetivo específico: explorar la importancia que tiene la mayor simplificación y celeridad documentaria del uso de las firmas digitales en la generación de confianza, de Trujillo, 2021. Los participantes del público en general, manifestaron que el uso de las firmas digitales es muy importante porque implica una reducción de costos, reducción de tiempo, aceleración de los tramites, sobre todo en aquellas entidades donde impera la burocracia; los participantes de las entidades de Trujillo, mencionaron que el uso de las firmas digitales implica una reducción de los costos y una celeridad de la atención de los tramites y servicios que prestan en favor de la ciudadanía así como la simplificación de sus procesos, contribuyendo a que sus labores genere confianza para la población. El resultado explica que existe un consenso en que el uso de la firma digital simplifica los tramites, reduce los espacios de tiempo y acelera la prestación de los servicios públicos. Este resultado coincide con lo establecido por Sacoto y Cordero (2021), quienes establecen que un alto uso de la digitalización de los procesos desde su inicio hasta su conclusión en

los procesos judiciales, elimina barreras de tiempo ocioso y espacios innecesarios, contribuyendo con el uso eficiente los recursos escasos. Asimismo, describen que el uso de las TIC entre ellos el uso de las firmas digitales, proporcionan beneficios como la reducción de la carga procesal, mejor calidad de la justicia y brindan mayor seguridad en la valoración de las pruebas, y como consecuencia de ello se mejora el acceso a la justicia; asimismo Según Córdoba et al. (2020), en su investigación sobre historias clínicas establece que el proceso de generación de historial médico mediante el uso de firmas digitales brinda la posibilidad de reducir el uso de recursos, especialmente los recursos de tiempo y el consumo de papel físico y Tejada (2020), establece que el uso de la tecnología contribuye a la modernización de la justicia en el Perú pues contribuye positivamente y significativamente con la solución de los problemas que necesitan las personas más necesitadas, con una justicia asertiva, con equidad, celeridad, predictibilidad, inmediatez y económica.

Los resultados obtenidos respecto al tercer objetivo: Explorar la importancia que tiene la eficiencia de costos y cuidado del medio ambiente del uso de firmas digitales en la generación de confianza, Trujillo, 2021; los participantes del público en general manifestaron que si hay una reducción en el costo de los materiales y reducción el en el tiempo que implica obtener un servicio público, así mismo se contribuye al cuidado de medio ambiente mediante la reducción de los recursos físicos; los participantes de las entidades de Trujillo, respondieron que si hay una reducción efectiva de los suministros de oficina, equipos de impresión, así como reducción de los plazos en la atención de los servicios públicos y reducción de los costos del servicio en favor de la ciudadanía, así también tendría un efecto positivo en la sensibilización y cuidado del medio ambiente a través de la reducción del uso del papel, el cual es producido por la explotación de los árboles. El resultado de la entrevista demostró que el uso de la firma digital permite la reducción de los costos, lo cual se traduce en la reducción de recursos como el papel y el tiempo empleado en la atención de los tramites; asimismo se demostró su uso contribuirá a crear una sensibilización y cuidado del medio ambiente a través del uso de los recursos escasos de manera sostenible y eficiente. Estos resultados se

fundamentan, según lo vertido por Navarro et al. (2019), quién establece que el desarrollo y uso de redes de reconocimiento digital puede traer beneficios obvios a los ciudadanos; estos beneficios son en términos de ahorro de costos, confiabilidad de las transacciones y seguridad, una herramienta cohesiva dentro de los proyectos; así también Cárdenas (2016), estableció que la implementación de sistemas de gestión documental digital redujo tiempo y costo, en el proceso de distribución y optimización de documentos; Rodas (2016), establece que la firma digital facilita y permite mantener contratos legales y efectivos a través de medios informáticos sin necesidad de firma manuscrita; procesar la información de manera electrónica para mejorar la calidad de la información; optimizar el tiempo de envío, recepción y entrega final de los contratos a los afiliados; y para reducir la adquisición de costos, así como optimizar el uso de los recursos de la organización; así mismo Hernández et al. (2020), establece que uso de las tecnologías de información y comunicación contribuyen en gran medida con el adecuado proceso de enseñanza, así como también contribuye con algo tan trascendental para la vida que es el cuidado y protección del medio ambiente y según la plataforma digital de gestión documental (2021), establece una medida: cero papel, como una gran iniciativa para reducir el uso de papel en las instituciones públicas, gracias a la introducción de sistemas de trámite documentario digitales. Esta estrategia es impulsada por la Presidencia del Consejo de Ministros e implementada a través de la secretaría de gobierno digital. Esta iniciativa es posible gracias al apoyo de RENIEC y otras instituciones del sistema nacional de informática en la promoción de sistemas de gestión documental que utilizan firmas y certificados digitales. Para agilizar la implementación de esta medida, en el 2017 se desarrolló el modelo de gestión documental, aprobado por Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI, lo que permitirá a las entidades interconectar adecuadamente sus sistemas de trámite documentario a través de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado. Esta medida constituye un cambio fundamental en la forma cómo se desarrollan los procesos y procedimientos en las entidades públicas. Además, proveerá mayor transparencia y facilidad para el acceso de datos y acciones de control; permitiendo una mayor satisfacción y sintonía con el ciudadano del hoy.

Con respecto a los resultados obtenidos respecto al cuarto objetivo: Explorar la importancia del nivel de conocimiento del uso de firmas digitales en la participación, sintonía e involucramiento, de Trujillo, 2021; los participantes del público en general describieron que el estado debe propiciar un mayor involucramiento ciudadano mediante campañas de capacitación masiva y estableciendo una estrategia de publicidad integral, sobre el uso de firma digital, así como una mayor difusión sobre su uso, propiciara que se genere confianza, y por ende contribuiría a la economía de todos; los participantes de las entidades públicas de Trujillo, manifestaron que el estado debe proveer mayores recursos a la entidades públicas, que les permita sensibilizar sobre el uso y los beneficios que conlleva la firma digital, de tal manera que se genere y propicie una mayor confianza sobre su uso; es también importante que el Estado provea el conocimiento necesario no sólo a las entidades públicas sino a todos en general y de manera inclusiva, resultando un ciudadano capacitado y preparado en el uso de las tecnologías digitales, con confianza para su uso de estos instrumentos, como es el caso, de las firmas digitales; en tal sentido, se propuso una capacitación desde los últimos años de educación secundaria; así como también realizar campañas de difusión masiva, utilizando canales que efectivamente lleguen a la población y propicien su uso, de tal manera que genere el interés y la confianza del ciudadano y este sienta un estado empático. Como vemos los participantes manifiestan que se necesita mayor difusión publicitaria sobre el del uso de las firmas digitales, que se provea de mayores recursos a las entidades y que su conocimiento se propicie desde las escuelas; se necesita de un Estado inclusivo, para todos, mediante la prestación de servicios más eficiente y más cercanos al ciudadano de hoy, sin requerir la presencialidad física; de tal forma que fomente el interés y confianza necesarias para su uso. Estos resultados concuerdan con lo establecido por Gaido (2020), en su investigación describe que la búsqueda innovadora de una administración electrónica, implica no solamente respetar los derechos de acceso a la información pública y participación ciudadana, sino el mejoramiento en la prestación de los servicios por parte de las administraciones públicas, logrando una interconexión digital ágil, sencilla, atemporal y facilitadora en búsqueda de la calidad de vida; Téllez y Ramírez (2021), establece que es indispensable que

las instituciones públicas empiecen a considerar acciones más concretas y asertivas, con una línea y canales de comunicaciones cada vez más eficientes, aprovechando las potencialidades y beneficios que trae con ello el ecosistema digital, encaminados hacia la creación de estrategias digitales, con altos niveles más inclusión, colaboración y con un claro empoderamiento del ciudadano, manifestándose a través de una mayor participación ciudadana; sólo de esta manera, se podrá aludir a un proceso consistente y sostenido de comunicación pública digital, en nuestra ciudad de Trujillo y país en general, a través de un Estado cada vez más moderno, transparente y descentralizado.

V. CONCLUSIONES

Primera

Se pudo explorar que, en concordancia al objetivo general, es necesario fortalecer el conocimiento sobre el uso de las firmas digitales en la ciudad de Trujillo como una herramienta de sostenibilidad, mediante campañas de difusión para todos los niveles socioculturales, incidiéndose sobre sus ventajas, entre ellas, reducción de los costos, seguridad y autenticidad y cuidado del medio ambiente, de tal forma que su uso genere confianza al ciudadano del ayer, del hoy y del mañana.

Segunda

Se pudo explorar que, de acuerdo al primer objetivo específico, los participantes del público en general y los funcionarios de las entidades de Trujillo, consideran que es necesario y relevante, elevar el conocimiento sobre la eficacia jurídica del uso de la firma digital en la ciudad Trujillo, otorgándole la confianza sobre su validez, seguridad y autenticidad, tal cual, al de una firma manuscrita.

Tercera

Se pudo explorar, de acuerdo al segundo objetivo específico, que los entrevistados enfatizaron que el uso de la firma digital en la ciudad de Trujillo, contribuye con la simplificación y agilización de los trámites; dejando atrás la burocracia y permitiendo un avance significativo, de reducción de espacios, desplazamientos físicos, tiempos, resultando de esto, una eficiencia en nuestros procesos documentarios.

Cuarta

Se pudo explorar, de acuerdo al tercer objetivo específico, los entrevistados incidieron en manifestar que el uso de la firma digital en la ciudad de Trujillo, como un gran instrumento digital para una reducción importante sobre los costos de suministros, recursos humanos empleados; al igual que lo relevante y significativo de crear una cultura de sensibilización sobre el cuidado del medio ambiente.

Quinta

Finalmente se concluyó que, una adecuada difusión publicitaria, permitiría un sólido conocimiento; factible, a través de una mayor asignación de recursos; resultando de ello, un mayor involucramiento con una prestación de servicios públicos más eficientes y modernos, contribuyendo a la generación de confianza en Trujillo, 2021.

VI. RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda al Gobierno Peruano, intensificar y fomentar la innovación en el sector público, mediante campañas de difusiones publicitarias, por diferentes medios de comunicación que incentive, involucre y propicie el uso de firmas digitales, informando sobre las ventajas y beneficios sobre su uso; además de la concientización y sensibilización sobre el cuidado y responsabilidad con el medio ambiente y sus recursos, necesarios para la vida y el planeta.

Segunda

Se recomienda al Jefe Regional de la RENIEC Jefatura Regional 2 – Trujillo, una mayor asignación presupuestal institucional destinado a un mayor conocimiento y compromiso institucional, para promover e incentivar de manera eficiente al capital humano, de manera que, a través de estos colaboradores públicos, se consiga un mejor canal informativo y eficaz sobre las bondades, ventajas y beneficios sobre el uso de firmas digitales.

Tercera

Se recomienda a los Gerente y Sub Gerentes de Sistemas y Tecnologías de la Información, así como Responsables de las Oficinas de Gestión del Talento Humano, de las diferentes entidades públicas de Trujillo, sumar esfuerzos en generar procesos cada vez más simples, claros y de fácil entendimiento para todos, incluyendo a aquellos que no cuentan con un conocimiento previo sobre tecnología y digitalización, de tal manera que permita optimizar procesos generando armonía y equidad, suficientes e idóneos, tanto para los usuarios internos como externos.

Cuarta

Se recomienda a los futuros colegas maestrantes y demás investigadores y ciudadanía en general, a asumir un compromiso compartido, en la cual se le recomienda, explorar y ahondar sobre este tipo de conocimientos digitales así como su uso y empleabilidad, el cual permita y facilite el planteamiento de propuestas de mejoras, de normas, estrategias y demás que permitan incidir de manera favorable, positiva y beneficiosa para todos, obteniendo un mejor conocimiento de desarrollo y modernización digital, eficiente y oportuno, para nuestra ciudad de Trujillo y País.

REFERENCIAS

- Álvarez J.L. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y Metodología*.
- Anselm Strauss & Juliet Corbin (2002). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*.
- Arcentales Macas, R. A., & Gamboa Poveda, J. E. (2019). Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador. *Espirales Revista Multidisciplinaria De investigación*, 3(26), 28–39. <https://doi.org/10.31876/re.v3i26.457>
- Arias Valencia, M. M., & Giraldo Mora, C. V. (2011). *El rigor científico en la investigación cualitativa*.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación (3a. ed.)*. Retrieved from <http://ebookcentral.proquest.com> Created from bibliotecacijsp on 2018-07-30
- Barón Granados W. *La Validez de la Firma Electrónica en la Contratación Estatal Aplicada por El Sistema Electrónico Para La Contratación Pública II*.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación. (3ª ed.)*. Colombia: Pearson Educación de México Ltda.
- Bisquerra, R. (2009). *Metodología de investigación y diagnóstico. MIDE (2ª ed.)*. Madrid: La Muralla S.A.
- Business World, 2021.
- Cárdenas (2016). Tesis: “Sistema de Gestión Documental Digital”; Universidad San Pedro.
- Carrillo Zenteno, J. A., Aida Diana, O. V., & Bolaños Burgos, F. J. (2017). Estándares criptográficos aplicados a la Infraestructura de clave pública en América del Sur. *3C Tecnología*, 6(3), 32. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/estándares-criptográficos-aplicados-la/docview/1950646465/se-2>
- Chica Quevedo, C. E., & Marín Cano, O. F. (2017). *Perspectivas de la aplicación de la conciliación virtual, en un país en vía de desarrollo como Colombia*.

- Claro M. (2021) et al., Ciudadanía digital en América Latina, Políticas Sociales, Serie 239
- Datar M. et al. (2008). Emerging Trends in E-Government. https://www.researchgate.net/publication/228710388_Emerging_Trends_in_E-Government
- Decreto Legislativo N°1412: Ley de Gobierno Digital. (13/09/2018).
- Decreto Supremo N° 123-2018-PCM: Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo N° 029-2021-PCM.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2015). Métodos de recolección y análisis de datos: Manual de investigación cualitativa. Vol. IV (Vol. 4). Editorial GEDISA.
- EndNote Click (2020): EndNote Click - Formerly Kopernio. click.endnote.com
- Espinoza Céspedes José F. (2018), Between Electronic Signature and Digital Signature: Approaches on its Regulation in Peru (Revista del Instituto de Ciencias, México. ISSN 1870-2147. vol. 12, no. 41 (junio de 2018). http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472018000100241&lng=es&tlng=es
- Fairlie, A., & Portocarrero, J. (2020). Políticas para promover la ciencia, tecnología e innovación en la era digital. UDA AKADEM, 5, 61–81. <https://doi.org/10.33324/udaakadem.vi5.273>
- Financial Services Monitor Worldwide, 2019.
- Gaido, R. A. (2020). La administración electrónica. Un desafío del derecho a la participación ciudadana. Ars Iuris Salmanticensis, 8(2), 57-81. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/la-administración-electrónica-un-desafío-del/docview/2518471523/se-2>
- Gálvez Caja, Digital Communications at European Union Related to Citizenship,2020.

- García, F. Y. H. (2018). Análisis de la firma digital con base en la infraestructura de clave pública. *Hamut ay*, 5(2), 95-105.
- Gómez Navarro, D. A., Alvarado López, R. A., Martínez Domínguez, M., & Díaz De León Castañeda, C. (2018). La brecha digital: una revisión conceptual y aportaciones metodológicas para su estudio de México. *Entreciencias: Diálogos En La Sociedad Del Conocimiento*, 6(16). <https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2018.16.62611>
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación*. (1ta.ed.). México: Red Tercer Milenio S.C. ISBN 978-607-733-149-0. Primera edición. Recuperado de http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf
- González et al. (2015). Teoría titulada: Identificación de factores que afectan el desarrollo de la inclusión digital. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 44, 175-191.
- Guerola V. et al. (2019). eID@Cloud: Integración de la Identificación Electrónica en Plataformas Europeas en la nube de acuerdo con el Reglamento eIDAS. *3C Empresa*, 8(3), 64-87. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/eid-cloud-integración-de-la-identificación/docview/2300627560/se-2>
- Guevara, R. (2016). *Metodología de la investigación. Módulo 1*. Lima: CENTRUM PUCP.
- Hernández Morales, L., Valhuerdi Cabeza, J., & Martínez Pérez, Y. (2020). El Empleo de las TIC y la necesidad del cuidado y conservación del medio ambiente. *Serie Científica De La Universidad De Las Ciencias Informáticas*, 13(10), 103-123. Recuperado a partir de <https://publicaciones.uci.cu/index.php/serie/article/view/647>
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de ed.: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p. <http://mayestra.files.wordpress.com/2013/03/bibliografc3ada-de-referencia-investigacic3b3n-cualitativa-juan-luis-alvarez-gayou-jurgenson.pdf>

- Holguín F. (2018). Teoría titulada: Análisis de la firma digital con base en la infraestructura de clave pública. *Hamutay*, 5 (2), 94-104. <http://dx.doi.org/10.21503/hamu.v5i2.1622>
- Córdova J. et al. (2020). Firma digital basada en criptografía asimétrica para generación de historial clínico. *3C Tecnología. Glosas de Innovación Aplicadas a la Pyme*, 9(4), 65–85. Recuperado a partir de <https://ojs.3ciencias.com/index.php/3c-tecnologia/article/view/1125>
- Jimbo Santana, M. D. J., & Jimbo Santana, P. R. (2021). Gobernanza digital: desarrollo de las tecnopolíticas en los países de América Latina: una revisión sistemática de la Literatura.
- Kittur, A. S., & Pais, A. R. (2020). A trust model based batch verification of digital signatures in IoT. *Journal of Ambient Intelligence and Humanized Computing*, 11(1), 313–327. <https://doi.org/10.1007/s12652-019-01289-z>
- La revista científica ecuatoriana UNEMI (Xavier & Fabricio, 2016), “El crecimiento de las actividades públicas”.
- Ley de Firmas y Certificados Digitales, Ley N.º 27269 (2000)
- Ley N° 30823: Modernización de la gestión del Estado.
- S. R. & Cordero Moscoso (2021). E-justicia en Ecuador: inclusión de las TIC en la administración de justicia. *Foro Revista De Derecho*, (36), 91-110. <http://dx.doi.org/10.32719/26312484.2021.36.5>
- Máttar Jorge (2014), et al., *Planificación, prospectiva y gestión pública*, 2014.
- Máttar Jorge et al. (2014). *Planificación, prospectiva y gestión pública*, 2014.
- Matthew B. et al. (2013). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook and The Coding Manual for Qualitative Researchers*. SAGE, 2014. 381 pp. Johnny Saldaña. Thousand Oaks, CA: SAGE, 2013. 303 pp.
- Morales Sánchez, F. (2016). Validez de la prueba electrónica: un estudio sobre la firma digital y electrónica.
- Morales, F. (2012). Conozca 3 tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa. Recuperado el, 11, 2018.

- Muñoz et al. (2017). Artículo de investigación: Algo sobre la firma electrónica en el contexto actual. Pol. Con. (Edición núm. 9) Vol. 2, No 7 Julio 2017, pp. 1016-1028. ISSN: 2550 - 682X. DOI: 10.23857/pc.v2i7.322.
- Najar J. & Suárez N. (2015). La seguridad de la información: Un activo valioso de la organización. Revista vínculos, 12(1), 89-97. <https://revistas.udistrital.edu.co/index.php/vinculos/article/view/10518>
- Naser A. (coord.) (2021), "Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental: una guía para su implementación", Documentos de Proyectos (LC/TS.2021/80), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Área de Gestión Pública y Gobierno Abierto del Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES) de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)
- New-Age Virtual Recruiting Strategies, 2021.
- Sanz et al. (2009: 31-56). Teoría titulada: Concepto, dimensiones y antecedentes de la confianza en los entornos virtuales. Teoría y Praxis 6. Universidad de Valencia.
- Sejfuli - Ramadani, N. (2017). The Role and the Impact of Digital Certificate and Digital Signature in Improving Security During Data Transmission. European Journal of Sustainable Development Research, 2 (1), 116-120. Retrieved from <https://dergipark.org.tr/en/pub/ejsdr/issue/27742/295266>
- Ñaupas, H. et al. (2014). Metodología de la investigación. (4ta. ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Organización para la Cooperación y el desarrollo Económicos- OCDE. (2011). Hacia una gestión más efectiva y dinámica en México. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/54551E9A3A59BD7C05257C4300714EF8/\\$FILE/1_pdfsam_Gestion publica.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/54551E9A3A59BD7C05257C4300714EF8/$FILE/1_pdfsam_Gestion publica.pdf)
- OCDE (Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos) (2019), "Índice de gobierno digital OCDE. 2019: resultados y mensajes clave"

- OCDE/BID (Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos/Banco Interamericano de Desarrollo) (2016), Políticas de banda ancha para América Latina y el Caribe: un manual para la economía digital, París, OECD
- Palomino J. et al. (2015). Metodología de la investigación. Lima: Editorial San Marcos.
- Pareja, A. et al. (2016). Simplificando vidas: calidad y satisfacción con los servicios públicos. Banco Interamericano de Desarrollo. Monografía No. 487. Disponible en: <https://publications.iadb.org/handle/11319/7975>
- Pareja, A. et al. (2017). La gestión de la identidad y su impacto en la economía digital. BID. Documento Para Discusión N° IDB-DP-529
- Parra Domínguez, M. L., & Briceño Rodríguez, I. I. (2013). Aspectos éticos en la investigación cualitativa. Revista De Enfermería Neurológica, 12(3), 118-121. <https://doi.org/10.37976/enfermeria.v12i3.167>
- Plataforma Digital de Gestión Documental (2021). Cero Papel, como una gran iniciativa para reducir el uso de papel en las instituciones públicas
- Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021 (2013). Recuperado de <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>
- Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI
- Rodas Víctor (2016). Tesis: “Las Firmas Digitales en Proceso de Afiliación Y su Impacto en Área Comercial en Empresa Adquirente, Lima – Perú”; Universidad San Ignacio de Loyola.
- Rojas López, Miguel David, & Suarez Botero, Diana Marcela, & Meneses Durango, Cleidy Nataly (2011). Firma digital: instrumento de transmisión de información a entidades financieras. Revista Avances en Sistemas e Informática, 8(1),7-14. [fecha de Consulta 6 de diciembre de 2021]. ISSN: 1657-7663.
- Rosas Villarrubia, Ingrid Y. (2020). Seguridad jurídica en contratos de consumo celebrados por medios electrónicos. Lúmina, 21, 120-139. <http://dx.doi.org/10.30554/lumina.21.3466.2020>

- Scolari, C.A. (2012). Comunicación digital: recuerdos del futuro. *El Profesional de la Información*, 21(4), 337-340. Doi: 10.3145/epi.2012.jul.01
- Tejada Arana A.A. (2020). El uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la modernización del sistema de administración de justicia en el Perú. *Journal of Business and Entrepreneurial Studie*, 260-272.
<https://doi.org/10.37956/jbes.v0i0.147><https://orcid.org/0000-0002-8905-3082>. DOI: <https://doi.org/10.37956/jbes.v0i0.147>
- Téllez Pedraza & Ramírez López, Artículo de Investigación: Prácticas de Comunicación En el Ecosistema Digital, *Investigación y desarrollo* Vol. 29 N°1 Barranquilla Publicado Nov 06, 2021
<https://doi.org/10.14482/indes.29.1.323.042>
- Tesis del Maestrante: John Robert Moreno Campomanes (ORCID: 0000-0001-8526-802X), con el título: “El gobierno electrónico en la unidad de gestión educativa local 01-San Juan de Miraflores, 2019”.
- Tesis del Maestrante: Ambrocio Doroteo, Teofilo (ORCID: 0000-0002-1610-5742), con el título: “Gobierno digital en la productividad y la atención al ciudadano en la SUNEDU, Lima 2020”
- Tesis de García L. & Naranjo P. (2019), con el título: Alcance de las Firmas Digitales. Universidad Santo Tomás. Facultad de Derecho.
- To a large extent, advertisers still lack confidence in their digital investments, 2021.
- Toro Andrés et al. (2020), Digital Government Strategy for the Construction of More Transparent and Proactive Governments.
- TUO de la Ley N° 27444 – aprobada con el D.S. N° 004-2019-JUS.
- Vargas Jean Paul et al. (2020). Gobierno y Postpandemia: La construcción de ciudades inteligentes en contextos digitales, *ICAP-Revista Centroamericana de Administración Pública*, (79): 15-45, junio-diciembre/2020.
- Zegel Basilio (2018). DEL SERVICIO PUBLICO DOCUMENTADO AL SERVICIO PUBLICO DIGITAL: “La tecnología al servicio de un procedimiento registral célere y una seguridad jurídica eficaz (nuevo rol de la Sunarp frente a la Ley de Gobierno Digital – Dec. Leg. N° 1412)”

ANEXOS



ANEXO 01: MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

Título: El conocimiento del uso de firmas digitales y la generación de confianza - Trujillo, 2021

Ámbito Temático	Problema de Investigación	Objetivo General	Objetivos Específicos	Categorías	Subcategorías	Instrumentos de recolección	Información de:	
						Guía de Entrevista	Funcionarios de diferentes Entidades Públicas	Público en general
Gestión de Políticas Públicas	¿De qué manera el conocimiento de las firmas digitales genera confianza - Trujillo, 2021?	"Explorar de qué manera el conocimiento de las firmas digitales genera confianza - Trujillo, 2021"	<p>OE1: Explorar la importancia que tiene la eficacia jurídica en la generación de confianza del uso de firmas digitales, en Trujillo, 2021</p> <p>OE2: Explorar la importancia que tiene la mayor simplificación y celeridad documentaria del uso de las firmas digitales en la generación de confianza en Trujillo, 2021</p> <p>OE3: Explorar la importancia que tiene la eficiencia de costos y cuidado del medio ambiente del uso de firmas digitales en la generación de confianza en Trujillo, 2021</p> <p>OE4: Explorar la importancia del nivel de conocimiento del uso de las firmas digitales en la participación sintonía e involucramiento en Trujillo, 2021</p>	El Conocimiento de las Firmas Digitales	Eficacia Jurídica	¿Qué nivel conocimiento tienes respecto al uso de las firmas digitales?, ¿Explique en qué consiste, su nivel de conocimiento?	X	X
						¿Sabía que existe, una normativa vigente que avala legalmente el uso de firmas digitales?, ¿Cuál es y en qué consiste?	X	
					Mayor Simplificación y Celeridad documentaria	¿Usted, considera que, el uso de las firmas digitales, simplifica y acelera los trámites documentarios, en el Perú?, ¿Explique, su respuesta?	X	X
						Eficiencia de Costos y Cuidado del medio ambiente	¿El uso de las firmas digitales reduce significativamente el costo de los servicios públicos?, ¿Explique, el por qué?	X
				Generación de confianza	Participación, sintonía e involucramiento		¿El uso masivo de las firmas digitales contribuiría a la conservación y cuidado del medio ambiente?, ¿Explique, el por qué?	X
						¿Qué le faltaría hacer a las Entidades Públicas competentes, para involucrar e incrementar su participación sobre el uso de Firmas digitales?, ¿Explique y detalle, su respuesta?	X	X
				¿Qué le faltaría hacer al Estado, para sintonizar mejor, con el ciudadano de hoy, inmerso en un entorno digitalizado?, ¿Qué le falta al uso de Firmas Digitales, para ser considerada una de estas alternativas? ¿Explique y fundamente, su respuesta?	X	X		

Enfoque y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Analizar a utilizar
<p>Enfoque: Cualitativo Diseño: Hermenéutico</p>	<p>Población: 134,073 (Ciudadanos Mayores a 18 años de edad, en La Región La Libertad)</p> <p>Tamaño de la muestra cualitativa: 12</p>	<p>Categoría: Conocimiento de Firmas digitales y Generación de Confianza</p> <p>Técnica: Guía de Entrevistas</p> <p>Instrumento: Entrevista en profundidad</p>	<p>Para el análisis de los datos cualitativos va a ser empleado, va a ser MANUAL, mediante la transcripción y análisis obtenidas en la Guía de Entrevistas realizadas en profundidad.</p>

Nota: Elaboración propia

ANEXO 02: **Tabla 1.** *Matriz de Categorización y Subcategorías*

Categorías	Subcategorías
Conocimiento de las firmas digitales	Eficacia Jurídica
	Mayor simplificación y celeridad documentaria
	Eficiencia de costos y cuidado del medio ambiente
Generación de confianza	Participación, sintonía e involucramiento

Nota: Elaboración propia

ANEXO 03: Tabla 2. Personas entrevistadas: Entidades y Público en General

Entrevistados	Entidad/ Público	Edad	Nivel de estudio
Funcionario 1	RENIEC	45	Profesional (Ing. Sistemas)
Funcionario 2	RENIEC	24	Profesional (Abogada)
Funcionario 3	SATT	42	Maestría (Ing. Sistemas)
Funcionario 4	Poder Judicial	45	Maestría (Abogado)
Funcionario 5	Poder Judicial	59	Profesional (Abogada)
Funcionario 6	Gobierno Regional La Libertad	52	Maestría (Ing. Sistemas)
Funcionario 7	Municipalidad Distrital de Trujillo	48	Profesional (Ing. Obras)
Funcionario 8	Municipalidad Distrital de Trujillo	41	Profesional (Ing. Sistemas)
Ciudadano 1	Público	26	Profesional (Prof. Idiomas)
Ciudadano 2	Público	44	Maestría (Prof. en Contabilidad Gubernamental – Univ.)
Ciudadano 3	Público	38	Profesional (Ing. Sistemas Entidad Privada–Logística)
Ciudadano 4	Público	26	Universitario y Trabajador dependiente – Ente Privada

Nota: Elaboración propia

ANEXO 04: **Tabla 3.** *Propósito, Técnicas e Instrumentos y Propósito de investigación*

Técnica	Instrumentos	Propósito
Entrevistas	Guía de entrevista (Visita Presencial) (Grabación de audio) (Grabación de Zoom)	Obtener y recopilar información relevante, a través de entrevistas individuales, de manera verbal presencial y no presencial, donde participa el investigador y cada uno de los participantes entrevistados.

Nota: Elaboración propia

ANEXO 05: **Tabla 4.** *Guía de entrevista: Subcategorías*

Subcategorías	Preguntas
Eficacia Jurídica	<p>¿Qué nivel conocimiento tiene con respecto al uso de firmas digitales?, ¿Explique en qué consiste, su nivel de conocimiento?</p> <p>¿Sabía que existe, una normativa vigente que avala legalmente el uso de firmas digitales?, ¿Cuál es y en qué consiste?</p>
Mayor simplificación y celeridad documentaria	<p>¿Usted, considera que, el uso de las firmas digitales, simplifica y acelera los trámites documentarios, en el Perú?, ¿Explique, su respuesta?</p>
Eficiencia de costos y cuidado del medio ambiente	<p>¿El uso de las firmas digitales reduce significativamente el costo del servicio público?, ¿Explique, el por qué?</p> <p>¿El uso masivo de las firmas digitales contribuiría a la conservación del medio ambiente?, ¿Explique, el por qué?</p>
Participación, sintonía e involucramiento	<p>¿Qué le faltaría hacer a las Entidades Públicas competentes, para involucrar e incrementar su participación sobre el uso de Firmas digitales?, ¿Explique y detalle, su respuesta?</p> <p>¿Qué le faltaría hacer al Estado, para sintonizar mejor, con el ciudadano de hoy, inmerso en un entorno digitalizado?, ¿Qué le falta al uso de Firmas Digitales, para ser considerada una de estas alternativas? ¿Explique y fundamente, su respuesta?</p>

Nota: Elaboración propia

ANEXO 06: **Tabla 5.** *Validación de la entrevista: Grados, Expertos, Criterios de Evaluación y su Evaluación Final*

Grado	Expertos	Criterios de evaluación			Evaluación final
		Pertinencia	Relevancia	Claridad	
Dr.	Grados Vásquez, Martín Manuel	Si	Si	Si	Aplicable
Mg.	León Reinaltt, Luis	Si	Si	Si	Aplicable
Dr.	Valiente Saldaña, Yoni Mateo Altamirano	Si	Si	Si	Aplicable
Mg.	Huamanchumo, Sandra Yakely	Si	Si	Si	Aplicable

Nota: Elaboración propia

**El conocimiento del uso de firmas digitales y la generación de confianza,
de Trujillo, 2021**

CATEGORÍA 1: Conocimiento de las firmas digitales

N°	SUBCATEGORÍAS
1	<p>Subcategoría: Eficacia Jurídica</p> <p>¿Qué nivel conocimiento tiene respecto al uso de las firmas digitales?, ¿Explique en qué consiste, su nivel de conocimiento?</p>
2	<p>¿Sabía que existe, una normativa vigente que avala legalmente el uso de firmas digitales?, ¿Cuál es y en qué consiste?</p>
3	<p>Subcategoría: Mayor simplificación y celeridad documentaria</p> <p>¿Usted, considera que, el uso de las firmas digitales simplifica y acelera los trámites documentarios, en el Perú?, ¿Explique y fundamente su respuesta?</p>
4	<p>Subcategoría: Eficiencia de costos y cuidado del medio ambiente</p> <p>¿El uso de las firmas digitales reduce significativamente el costo de los servicios públicos?, ¿Explique, el por qué?</p>
5	<p>¿El uso masivo de las firmas digitales contribuiría al cuidado del medio ambiente?, ¿Explique, el por qué?</p>

Anexo 08: Instrumentos de recolección de datos – Guía de entrevista

**El conocimiento del uso de firmas digitales y la generación de confianza,
de Trujillo, 2021**

CATEGORÍA 2: Generación de confianza

N°	SUBCATEGORÍAS
	Subcategoría: Participación, sintonía e involucramiento
1	¿Qué le faltaría hacer a las Entidades Públicas competentes, para involucrar e incrementar su participación sobre el uso de Firmas digitales?, ¿Explique y detalle, su respuesta?
2	¿Qué le faltaría hacer al Estado, para sintonizar mejor, con el ciudadano de hoy, inmerso en un entorno digitalizado?, ¿Qué le falta al uso de Firmas Digitales, para ser considerada una de estas alternativas? ¿Explique y fundamente, su respuesta?

Anexo 09.1: Certificado de Validez - Valor metodólogo
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE COMPRENDE EL CONOCIMIENTO DE FIRMAS DIGITALES

N°	SUBCATEGORÍAS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	SUBCATEGORÍA: Eficacia Jurídica	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Qué nivel conocimiento tiene respecto al uso de las firmas digitales?, ¿Explique en qué consiste, su nivel de conocimiento?	X		X		X		
2	¿Sabía que existe, una normativa vigente que avala legalmente el uso de firmas digitales?, ¿Cuál es y en qué consiste?	X		X		X		
	SUBCATEGORÍA: Mayor simplificación y celeridad documentaria	Si	No	Si	No	Si	No	
3	¿Usted, considera que, el uso de las firmas digitales simplifica y acelera los trámites documentarios, en el Perú?, ¿Explique, su respuesta?	X		X		X		
	SUBCATEGORÍA: Eficiencia de costos y cuidado del medio ambiente	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿El uso de las firmas digitales reduce significativamente el costo de los servicios públicos?, ¿Explique, el por qué?	X		X		X		
5	¿El uso masivo de las firmas digitales contribuiría al cuidado del medio ambiente?, ¿Explique, el por qué?	X		X		X		

Anexo 09.2: Certificado de Validez - Valor metodólogo
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE COMPRENDE LA GENERACIÓN DE CONFIANZA

N°	SUBCATEGORÍAS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	SUBCATEGORÍA: Participación, sintonía e involucramiento							
6	¿Qué le faltaría hacer a las Entidades Públicas competentes, para involucrar e incrementar su participación sobre el uso de Firmas digitales?, ¿Explique y detalle, su respuesta?	X		X		X		
7	¿Qué le faltaría hacer al Estado, para sintonizar mejor, con el ciudadano de hoy, inmerso en un entorno digitalizado?, ¿Qué le falta al uso de Firmas Digitales, para ser considerada una de estas alternativas? ¿Explique y fundamente, su respuesta?	X		X		X		

Anexo 09.3: Juicio de Expertos

Observaciones (precisar si hay suficiencia): los ítems indicados de los instrumentos permiten precisar la medición objetiva de las dimensiones que harán posible la validación posterior de las Hipótesis.

Opinión de Aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y Nombres del Juez Validador Dr. Grados Vásquez, Martín Manuel

Especialidad del validador: Doctor en Administración

Trujillo 29 de noviembre de 2021



Firma de experto informante

DNI: 18206812

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 alguno de los enunciados del ítem
es conciso, exacto y directo.

Anexo 10.1: Certificado de Validez - Valor metodólogo
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE COMPRENDE EL CONOCIMIENTO DE FIRMAS DIGITALES

N°	SUBCATEGORÍAS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	SUBCATEGORÍA: Eficacia Jurídica	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Qué nivel conocimiento tiene respecto al uso de las firmas digitales?, ¿Explique en qué consiste, su nivel de conocimiento?	X		X		X		
2	¿Sabía que existe, una normativa vigente que avala legalmente el uso de firmas digitales?, ¿Cuál es y en qué consiste?	X		X		X		
	SUBCATEGORÍA: Mayor simplificación y celeridad documentaria	Si	No	Si	No	Si	No	
3	¿Usted, considera que, el uso de las firmas digitales simplifica y acelera los trámites documentarios, en el Perú?, ¿Explique, su respuesta?	X		X		X		
	SUBCATEGORÍA: Eficiencia de costos y cuidado del medio ambiente	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿El uso de las firmas digitales reduce significativamente el costo de los servicios públicos?, ¿Explique, el por qué?	X		X		X		
5	¿El uso masivo de las firmas digitales contribuiría al cuidado del medio ambiente?, ¿Explique, el por qué?	X		X		X		

Anexo 10.2: Certificado de Validez - Valor metodólogo
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE COMPRENDE LA GENERACIÓN DE CONFIANZA

N°	SUBCATEGORÍAS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	SUBCATEGORÍA: Participación, sintonía e involucramiento							
6	¿Qué le faltaría hacer a las Entidades Públicas competentes, para involucrar e incrementar su participación sobre el uso de Firmas digitales?, ¿Explique y detalle, su respuesta?	X		X		X		
7	¿Qué le faltaría hacer al Estado, para sintonizar mejor, con el ciudadano de hoy, inmerso en un entorno digitalizado?, ¿Qué le falta al uso de Firmas Digitales, para ser considerada una de estas alternativas? ¿Explique y fundamente, su respuesta?	X		X		X		

Anexo 10.3: Juicio de Expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): los ítems indicados de los instrumentos permiten precisar la medición objetiva de las dimensiones que harán posible la validación posterior de las Hipótesis.

Opinión de Aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y Nombres del Juez Validador Dr./Mg. VALIENTE SALDAÑA, YONI MATEO

DNI: 17879209

Especialidad del validador: DOCTOR EN CONTABILIDAD Y FINANZAS
ESPECIALISTA EN INVESTIGACION CIENTIFICA

Trujillo 30 de noviembre de 2021


Firma de experto informante

DNI: 17879209

- 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 en enunciado del ítem
es conciso, exacto y directo.

Anexo 11.1: Certificado de Validez - Valor metodólogo
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE COMPRENDE EL CONOCIMIENTO DE FIRMAS DIGITALES

N°	SUBCATEGORÍAS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	SUBCATEGORÍA: Eficacia Jurídica	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Qué nivel conocimiento tiene respecto al uso de las firmas digitales?, ¿Explique en qué consiste, su nivel de conocimiento?	X		X		X		
2	¿Sabía que existe, una normativa vigente que avala legalmente el uso de firmas digitales?, ¿Cuál es y en qué consiste?	X		X		X		
	SUBCATEGORÍA: Mayor simplificación y celeridad documentaria	Si	No	Si	No	Si	No	
3	¿Usted, considera que, el uso de las firmas digitales simplifica y acelera los trámites documentarios, en el Perú?, ¿Explique, su respuesta?	X		X		X		
	SUBCATEGORÍA: Eficiencia de costos y cuidado del medio ambiente	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿El uso de las firmas digitales reduce significativamente el costo de los servicios públicos?, ¿Explique, el por qué?	X		X		X		
5	¿El uso masivo de las firmas digitales contribuiría al cuidado del medio ambiente?, ¿Explique, el por qué?	X		X		X		

Anexo 11.2: Certificado de Validez - Valor metodólogo
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE COMPRENDE LA GENERACIÓN DE CONFIANZA

N°	SUBCATEGORÍAS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	SUBCATEGORÍA: Participación, sintonía e involucramiento							
6	¿Qué le faltaría hacer a las Entidades Públicas competentes, para involucrar e incrementar su participación sobre el uso de Firmas digitales?, ¿Explique y detalle, su respuesta?	X		X		X		
7	¿Qué le faltaría hacer al Estado, para sintonizar mejor, con el ciudadano de hoy, inmerso en un entorno digitalizado?, ¿Qué le falta al uso de Firmas Digitales, para ser considerada una de estas alternativas? ¿Explique y fundamente, su respuesta?	X		X		X		

Anexo 11.3: Juicio de Expertos



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems indicados de los instrumentos permiten precisar la medición objetiva de las dimensiones que harán posible la validación posterior de las Hipótesis.

Opinión de Aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y Nombres del Juez Validador Mg. LUIS ALBERTO LEON REINALTT

Especialidad del validador: DERECHO CIVIL

Trujillo, 03 de diciembre de 2021

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large circular loop and several smaller strokes, positioned above the printed text.

FIRMA DE EXPERTO INFORMANTE

DNI: 18138359

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 en enunciado del ítem es conciso, exacto y directo.

Anexo 12.1: Certificado de Validez - Valor metodólogo
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE COMPRENDE EL CONOCIMIENTO DE FIRMAS DIGITALES

N°	SUBCATEGORÍAS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	SUBCATEGORÍA: Eficacia Jurídica	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Qué nivel conocimiento tiene respecto al uso de las firmas digitales?, ¿Explique en qué consiste, su nivel de conocimiento?	X		X		X		
2	¿Sabía que existe, una normativa vigente que avala legalmente el uso de firmas digitales?, ¿Cuál es y en qué consiste?	X		X		X		
	SUBCATEGORÍA: Mayor simplificación y celeridad documentaria	Si	No	Si	No	Si	No	
3	¿Usted, considera que, el uso de las firmas digitales simplifica y acelera los trámites documentarios, en el Perú?, ¿Explique, su respuesta?	X		X		X		
	SUBCATEGORÍA: Eficiencia de costos y cuidado del medio ambiente	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿El uso de las firmas digitales reduce significativamente el costo de los servicios públicos?, ¿Explique, el por qué?	X		X		X		
5	¿El uso masivo de las firmas digitales contribuiría al cuidado del medio ambiente?, ¿Explique, el por qué?	X		X		X		

Anexo 12.2: Certificado de Validez - Valor metodólogo
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE COMPRENDE LA GENERACIÓN DE CONFIANZA

N°	SUBCATEGORÍAS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	SUBCATEGORÍA: Participación, sintonía e involucramiento							
6	¿Qué le faltaría hacer a las Entidades Públicas competentes, para involucrar e incrementar su participación sobre el uso de Firmas digitales?, ¿Explique y detalle, su respuesta?	X		X		X		
7	¿Qué le faltaría hacer al Estado, para sintonizar mejor, con el ciudadano de hoy, inmerso en un entorno digitalizado?, ¿Qué le falta al uso de Firmas Digitales, para ser considerada una de estas alternativas? ¿Explique y fundamente, su respuesta?	X		X		X		

Anexo 12.3: Juicio de Expertos



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems indicados de los instrumentos permiten precisar la medición objetiva de las dimensiones que harán posible la validación posterior de las Hipótesis.

Opinión de Aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y Nombres del Juez Validador Dr. / Mg. Altamirano Huamanchuma Sandra Yakely
Especialidad del validador: Magister en Derecho Penal y Procesal Penal.

Trujillo, 07 de diciembre de 2021


Sandra Yakely Altamirano Huamanchuma
FIRMA DE EXPERTO INFORMANTE
REGISTRO NACIONAL DE
IDENTIFICACION Y ESTADO CIVIL
DNI: 42258330

- 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 en enunciado del ítem es conciso, exacto y directo.

Anexo 13: Medios Probatorios de Visitas a Entidades Públicas

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

SOLICITO: Solicito apoyo para la validación de
mis Instrumentos de Investigación



Sr.
José Ferrones Arteaga
JEFE OFICINA REGIONAL 2 – TRUJILLO – RENIEC. -

Yo, **Diana Johana Ramos Gutiérrez**,
identificado con **DNI N° 41264375**, con domicilio en jr. El Cairo N° 166 urb. Santa
Isabel, Distrito de Trujillo, Provincia de Trujillo, departamento de La Libertad, Ante
Ud. Muy respetuosamente me presento y solicito lo siguiente:

Soy Alumna de la Maestría de Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo,
con código **0000-0002-7781-5713**, y con motivo de Elaboración de mi Tesis de
Maestrante, **SOLICITÓ** ante su digno despacho, el cual Ud. dirige y administra,
de manera exitosa y eficiente, **el apoyo para la validación de mis
Instrumentos de Investigación**, es por ello, que me dirijo ante Usted, con la
finalidad que apruebe y valide, de manera favorable, estos instrumentos, para
el continuo desarrollo óptimo de mi trabajo de investigación, denominado:

**"El conocimiento del uso de firmas digitales y con la generación de
confianza, RENIEC, Trujillo, 2021"**


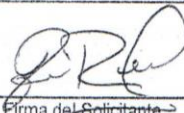


Por lo expuesto agradezco acceda la atención a mi solicitud requerida.

Es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi alta estima y
consideración personal.

Trujillo 07 de diciembre de 2021

Diana Johana Ramos Gutiérrez

DNI N° 41264375

		SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA CREADA U OBTENIDA POR LA ENTIDAD, QUE SE ENCUENTRE EN SU POSESIÓN O BAJO SU CONTROL			N° DE REGISTRO	
I. FUNCIONARIO RESPONSABLE DE ENTREGAR LA INFORMACIÓN:						
Sr. Responsable del acceso a la información pública del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo - SATT						
II. DATOS DEL SOLICITANTE:		Persona Natural <input checked="" type="checkbox"/>		Persona Jurídica		
APELLIDOS Y NOMBRES / RAZON SOCIAL						
DIANA JOHANA RAMOS GUTIERREZ						
DNI <input checked="" type="checkbox"/>		C.E.	PASAPORTE	RUC	N° 41264375	
DOMICILIO LEGAL Av. / Calle / Jr. / Psj / Dpto / Mz / Lote						
SY el Cairo 166						
URBANIZACION		DISTRITO		PROVINCIA		
Santa Isabel		Trujillo		Trujillo		
DEPARTAMENTO		CORREOELECTRONICO		TELEFONO		
La Libertad		diramguti@gmail.com		942894094		
REPRESENTANTE LEGAL: (APELLIDOS Y NOMBRES)						
DNI		CE	PASAPORTE	N°		
III. DESCRIPCION DE LA SOLICITUD (Expresión concreta y precisa del pedido de información)						
Pequeña entrevista, para saber como estan manejando el uso e implementación de las Firmas digitales. (15 minutos, por favor).						
IV. FORMA DE ENTREGA DE LA INFORMACIÓN (Marque con una X):						
COPIA SIMPLE		CD		CORREO ELECTRONICO		
Para el efecto, me comprometo a cubrir los costos que demande reproducir la información que solicito						
V. DECLARACIÓN JURADA:						
En mi condición de solicitante DECLARO BAJO JURAMENTO, que todos los datos consignados en la presente solicitud son verdaderos, asumiendo toda responsabilidad por su veracidad y contenido.						
APELLIDOS Y NOMBRES				FECHA Y HORA DE RECEPCION		
				03/12/2021		
Firma del Solicitante				Huella digital		
						
VI. ACLARACION SOBRE FALSEDAD DE LA INFORMACIÓN DECLARADA						
TUO de la Ley N° 27444 (numeral 34.3 del artículo 34°) "En caso de fraude o falsedad en la declaración, información o documentación presentada por el administrado, la entidad considerará no satisfecha la exigencia respectiva para todos sus efectos, procediendo a declarar la nulidad del acto administrativo sustentado en dicha declaración, información o documento; e imponer a quien haya empleado esa declaración, información o documento una multa en favor de la entidad, de entre cinco (5) y diez (10) Unidades Impositivas Tributarias vigentes a la fecha de pago; y, además, si la conducta se adecua a los supuestos previstos en el Título XIX Delitos contra la fe Pública del Código Penal, ésta deberá ser comunicada al Ministerio Público para que interponga la acción penal correspondiente."						



Presidencia de la Corte Superior de Justicia de La Libertad
Gerencia de Administración Distrital

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Trujillo, 03 de Diciembre del 2021

CARTA N° 000013-2021-GAD-CSJLL-PJ



Firmado digitalmente por ZAMORA
DIAZ Federico Armando FAU
20477550429 soft
Cargo: Gerente De Administración
Distrital
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 03.12.2021 10:41:45 -05:00

Sr(a).

RAMOS GUTIERREZ DIANA JOHANA - DNI: 41264375

Asunto : PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACION DEL
NIVEL POSTGRADO TEMA USO FIRMAS DIGITALES.

Referencia : EXPEDIENTE 008593-2021-MPU-CS
SOLICITUD DE FECHA 02DIC2021

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla muy cordialmente y manifestarle que, en atención al asunto y en relación al documento de la referencia, poder expresarle que dado que estamos en cierre de año y en situación de pandemia, por el momento desafortunadamente no se puede, muy a nuestro pesar, dar atención a lo que se solicita.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad, para reiterar a usted los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

FEDERICO ARMANDO ZAMORA DIAZ
Gerente de Administración Distrital
Presidencia de la Corte Superior de Justicia de La Libertad

FZD



Esta es una copia auténtica de un documento electrónico archivado en el Poder Judicial del Perú. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas en: <https://verifica.pj.gob.pe/doc/sgd> CÓDIGO: 238340 CLAVE: XMCTNP
CARTA N° 000013-2021-GAD-CSJLL Página 1 de 1



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

SOLICITO: Permiso para realizar Trabajo de Investigación del Nivel Postgrado, Tema: Firmas Digitales

**DR.
ELISEO GIAMPOL TABOADA PILCO
PRESIDENTE DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA LIBERTAD. -**

Yo, Diana Johana Ramos Gutiérrez, identificada con DNI N° 41264375, con domicilio en Jr. El Cairo N° 166 urb. Santa Isabel, Distrito de Trujillo, Provincia de Trujillo, departamento de La Libertad, Ante Ud. Muy respetuosamente me presento y solicito lo siguiente:

Soy alumna de la Maestría de Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, con código: 7002547535, y con motivo de la Elaboración de Tesis de Maestrante, SOLICITO ante su digno despacho, la autorización para realizar mi trabajo y estudio de investigación tomando como referencia La Corte Superior de La Libertad de la Libertad, el cual Ud. exitosamente dirige. Asimismo, solicito se me brinde todas las facilidades de información para elaborar el siguiente tema de investigación:

"El conocimiento sobre el uso de Firmas Digitales y la Generación de Confianza en la Libertad, 2021".

Por lo expuesto agradezco acceda la atención a mi solicitud requerida.

Es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi alta estima y consideración personal.

Trujillo, 09 de diciembre de 2021

Diana Johana Ramos Gutiérrez
DNI N° 41264375



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

SOLICITO: Permiso para una entrevista con respecto a mi Trabajo de Investigación del Nivel Postgrado, Tema: Uso Firmas Digitales.

Ing.

Alfonso Luis Argomedo Pastor

GERENTE GENERAL DE LA SISTEMAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO. -

Yo, Diana Johana Ramos Gutiérrez, identificada con DNI N° 41264375, con domicilio en jr. El Cairo N° 166 urb. Santa Isabel, Distrito de Trujillo, Provincia de Trujillo, departamento de La Libertad, Ante Ud. Muy respetuosamente me presento y solicito lo siguiente:


Soy alumna de la Maestría de Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, con código 7002547535, y con motivo de Elaboración de mi Tesis de Maestrante, SOLICITO ante su digno despacho, la autorización para realizar mi trabajo de investigación tomando como referencia La Municipalidad Provincial de Trujillo, el cual Ud. Exitosamente dirige. Asimismo, solicito se me brinde todas las facilidades de información para elaborar el siguiente tema de investigación:

"El nivel de conocimiento sobre el uso de Firmas Digitales y la Generación de confianza en la Libertad, 2021".

Por lo expuesto agradezco acceda la atención a mi solicitud requerida.

Es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi alta estima y consideración personal.

Trujillo, 16 de diciembre de 2021


Diana Johana Ramos Gutiérrez
DNI-N° 41264375


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO
GERENTE GENERAL DE SISTEMAS
Ing. Alfonso Luis Argomedo Pastor
GERENTE

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

SOLICITO: Permiso para una entrevista con respecto a mi Trabajo de Investigación del Nivel Postgrado, Tema: Uso Firmas Digitales.

Ing.

Alfonso Luis Argomedo Pastor

GERENTE GENERAL DE LA SISTEMAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO. -

Yo, Diana Johana Ramos Gutiérrez, identificada con DNI N° 41264375, con domicilio en jr. El Cairo N° 166 urb. Santa Isabel, Distrito de Trujillo, Provincia de Trujillo, departamento de La Libertad, Ante Ud. Muy respetuosamente me presento y solicito lo siguiente:

Soy alumna de la Maestría de Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, con código 7002547535, y con motivo de Elaboración de mi Tesis de Maestrante, SOLICITO ante su digno despacho, la autorización para realizar mi trabajo de investigación tomando como referencia La Municipalidad Provincial de Trujillo, el cual Ud. Exitosamente dirige. Asimismo, solicito se me brinde todas las facilidades de información para elaborar el siguiente tema de investigación:

"El nivel de conocimiento sobre el uso de Firmas Digitales y la Generación de confianza en la Libertad, 2021".

Por lo expuesto agradezco acceda la atención a mi solicitud requerida.

Es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi alta estima y consideración personal.

Trujillo, 16 de diciembre de 2021


Diana Johana Ramos Gutiérrez
DNI N° 41264375


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO
SUBGERENCIA PRESUPUESTO, ESTADÍSTICA
PROGRAMACIÓN DE LA INVERSIÓN
Ing. Alfonso Luis Argomedo Pastor
RESPONSABLE DE LA OFICINA

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

SOLICITO: Permiso para realizar Trabajo

de Investigación del Nivel

Postgrado. Tema: Firmas Digitales

SEÑOR MANUEL FELIPE LLEMPÉN CORONEL

GOBERNADOR REGIONAL DE LA LIBERTAD

Yo, Diana Johana Ramos Gutiérrez, identificada con DNI N° 41264375, con domicilio en jr. El Cairo N° 166 urb. Santa Isabel, Distrito de Trujillo, Provincia de Trujillo, departamento de La Libertad, Ante Ud. Muy respetuosamente me presento y solicito lo siguiente:

Soy alumna de la Maestría de Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, con código 7002547535, y con motivo de Elaboración de mi Tesis de Maestrante, SOLICITO ante su digno despacho, la autorización para realizar mi trabajo de investigación tomando como referencia El Gobierno Regional de la Libertad, el cual Ud. Exitosamente dirige. Asimismo, solicito se me brinde todas las facilidades de información para elaborar el siguiente tema de investigación:

"El nivel de conocimiento del uso de Firmas Digitales y la generación de confianza, Reniec, Trujillo 2021"

Por lo expuesto agradezco acceda la atención a mi solicitud requerida.

Es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi alta estima y consideración personal.

Trujillo 07 de diciembre de 2021



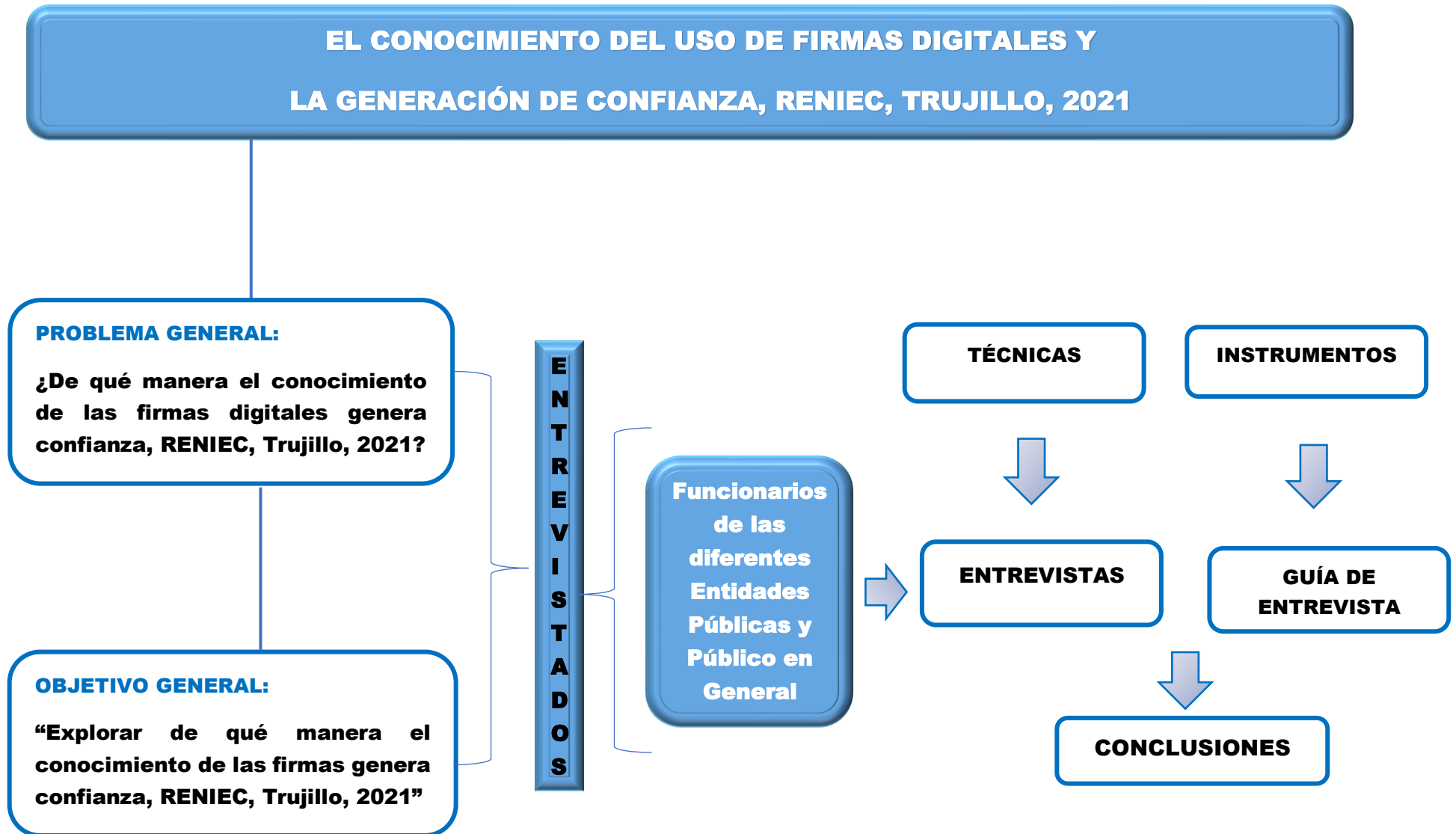
Diana Johana Ramos Gutiérrez

DNI N° 41264375

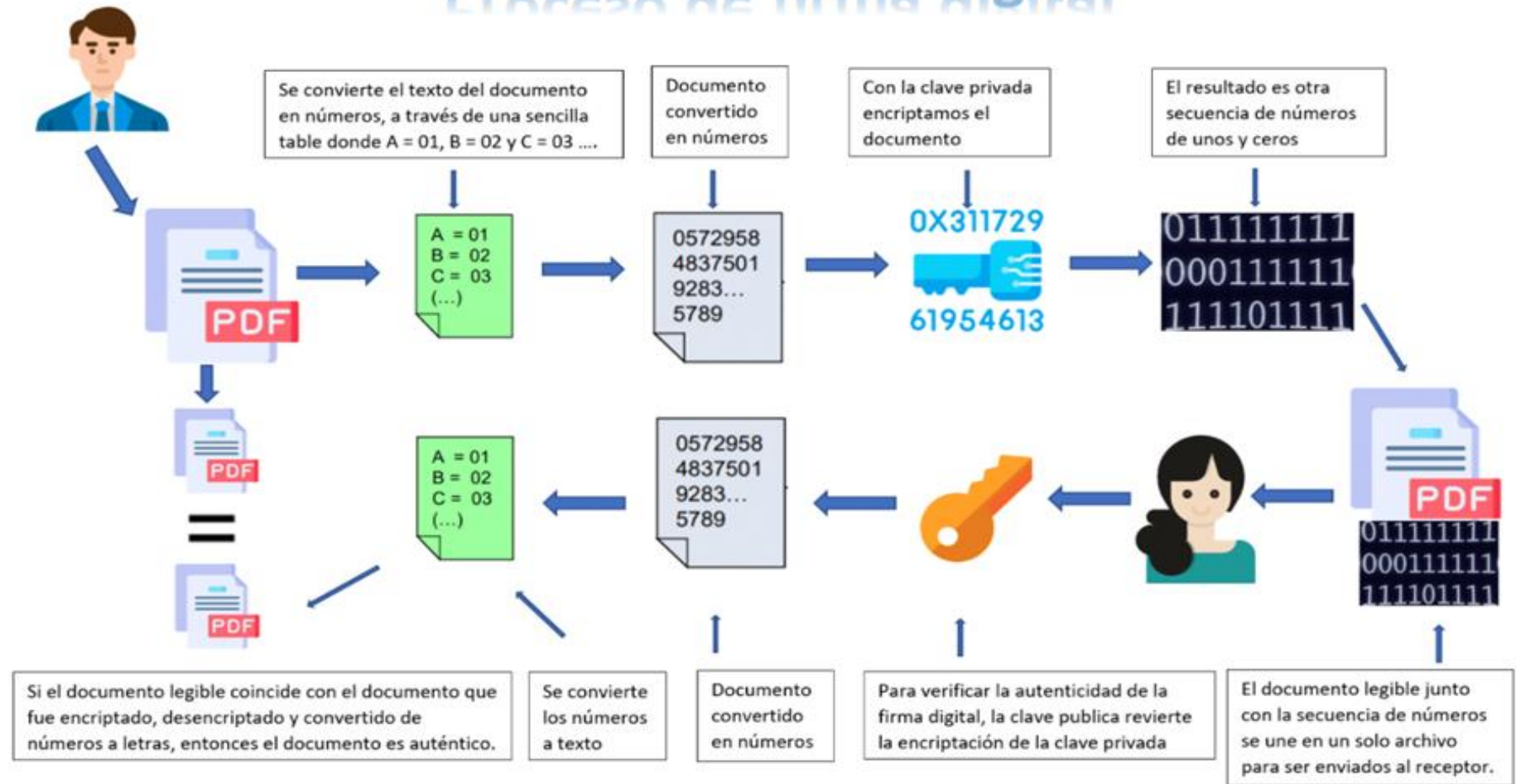


REGIONAL LIBERTAD
SUBSECRETARÍA DE INFORMACIÓN
Ing. CARLOS CHURRUARÍN
SUBGERENTE

Anexo 14: Método de análisis de información – Rigor científico

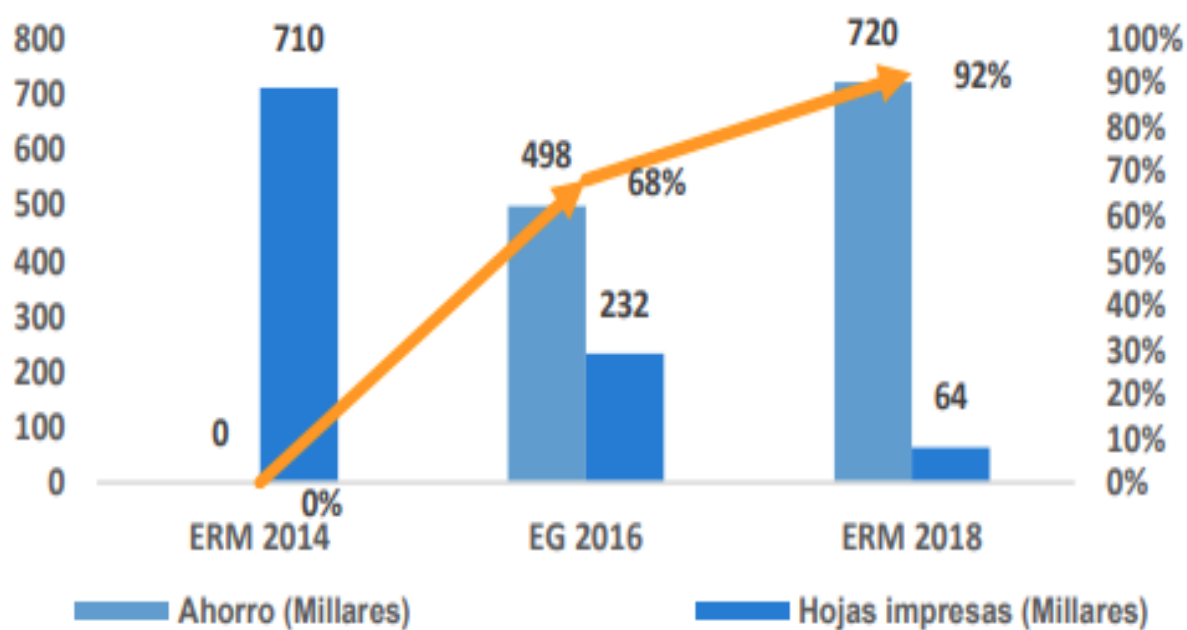


Proceso de firma digital



Anexo 16: Reducción de Costos de Recursos Públicos en RENIEC

Grafico 8.b.7 Ahorro de papel (millares) en publicación de LPI



Fuente: Comité de Ecoeficiencia RENIEC

NORMAS LEGALES

Director: Manuel Jesús Orbezo

<http://www.editoraperu.com.pe>

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA VIOLENCIA FAMILIAR"

Lima, domingo 28 de mayo de 2000

AÑO XVIII - N° 7279

Pág. 187067

CONGRESO DE LA REPUBLICA

LEY N° 27269

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

POR CUANTO:

El Congreso de la República ha dado la Ley siguiente:

EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA;

Ha dado la Ley siguiente:

LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES

Artículo 1°.- Objeto de la ley

La presente ley tiene por objeto regular la utilización de la firma electrónica otorgándole la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita u otra análoga que conlleve manifestación de voluntad.

Entiéndase por firma electrónica a cualquier símbolo basado en medios electrónicos utilizado o adoptado por una parte con la intención precisa de vincularse o autenticar un documento cumpliendo todas o algunas de las funciones características de una firma manuscrita.

Artículo 2°.- Ámbito de aplicación

La presente ley se aplica a aquellas firmas electrónicas que, puestas sobre un mensaje de datos o añadidas o asociadas lógicamente a los mismos, puedan vincular e identificar al firmante, así como garantizar la autenticación e integridad de los documentos electrónicos.

DE LA FIRMA DIGITAL

Artículo 3°.- Firma digital

La firma digital es aquella firma electrónica que utiliza una técnica de criptografía asimétrica, basada en el uso de un par de claves único; asociadas una clave privada y una clave pública relacionadas matemáticamente entre sí, de tal forma que las personas que conocen la clave pública no puedan derivar de ella la clave privada.

DEL TITULAR DE LA FIRMA DIGITAL

Artículo 4°.- Titular de la firma digital

El titular de la firma digital es la persona a la que se le atribuye de manera exclusiva un certificado digital que contiene una firma digital, identificándolo objetivamente en relación con el mensaje de datos.

Artículo 5°.- Obligaciones del titular de la firma digital

El titular de la firma digital tiene la obligación de brindar a las entidades de certificación y a los terceros con quienes se relacione a través de la utilización de la firma digital, declaraciones o manifestaciones materiales exactas y completas.

DE LOS CERTIFICADOS DIGITALES

Artículo 6°.- Certificado digital

El certificado digital es el documento electrónico generado y firmado digitalmente por una entidad de certificación,

la cual vincula un par de claves con una persona determinada confirmando su identidad.

Artículo 7°.- Contenido del certificado digital

Los certificados digitales emitidos por las entidades de certificación deben contener al menos:

1. Datos que identifiquen indubitablemente al suscriptor.
2. Datos que identifiquen a la Entidad de Certificación.
3. La clave pública.
4. La metodología para verificar la firma digital del suscriptor impuesta a un mensaje de datos.
5. Número de serie del certificado.
6. Vigencia del certificado.
7. Firma digital de la Entidad de Certificación.

Artículo 8°.- Confidencialidad de la información

La entidad de registro recabará los datos personales del solicitante de la firma digital directamente de éste y para los fines señalados en la presente ley.

Asimismo la información relativa a las claves privadas y datos que no sean materia de certificación se mantiene bajo la reserva correspondiente. Sólo puede ser levantada por orden judicial o pedido expreso del suscriptor de la firma digital.

Artículo 9°.- Cancelación del certificado digital

La cancelación del certificado digital puede darse:

1. A solicitud del titular de la firma digital.
2. Por revocatoria de la entidad certificante.
3. Por expiración del plazo de vigencia.
4. Por cese de operaciones de la Entidad de Certificación.

Artículo 10°.- Revocación del certificado digital

La Entidad de Certificación revocará el certificado digital en los siguientes casos:

1. Se determine que la información contenida en el certificado digital es inexacta o ha sido modificada.
2. Por muerte del titular de la firma digital.
3. Por incumplimiento derivado de la relación contractual con la Entidad de Certificación.

Artículo 11°.- Reconocimiento de certificados emitidos por entidades extranjeras

Los Certificados de Firmas Digitales emitidos por entidades extranjeras tendrán la misma validez y eficacia jurídica reconocida en la presente ley, siempre y cuando tales certificados sean reconocidos por una entidad de certificación nacional que garantice, en la misma forma que lo hace con sus propios certificados, el cumplimiento de los requisitos, del procedimiento, así como la validez y la vigencia del certificado.

DE LAS ENTIDADES DE CERTIFICACIÓN Y DE REGISTRO

Artículo 12°.- Entidad de Certificación

La Entidad de Certificación cumple con la función de emitir o cancelar certificados digitales, así como brindar otros servicios inherentes al propio certificado o aquellos que brinden seguridad al sistema de certificados en particular o del comercio electrónico en general.

Las Entidades de Certificación podrán igualmente asumir las funciones de Entidades de Registro o Verificación.

Artículo 13°.- Entidad de Registro o Verificación

La Entidad de Registro o Verificación cumple con la función de levantamiento de datos y comprobación de la información de un solicitante de certificado digital; identificación y autenticación del suscriptor de firma digital; aceptación y autorización de solicitudes de emisión de certificados digitales; aceptación y autorización de las solicitudes de cancelación de certificados digitales.

El Peruano

FUNDADO EL 22 DE OCTUBRE DE 1825 POR EL LIBERTADOR SIMÓN BOLÍVAR

Gerente de Publicaciones Oficiales: **Ricardo Montero Reyes**

AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA

NORMAS LEGALES

Año XXXVIII - Nº 15888

VIERNES 19 DE FEBRERO DE 2021

1

SUMARIO

PODER LEGISLATIVO

CONGRESO DE LA REPUBLICA

Ley N° 31125.- Ley que declara en emergencia el Sistema Nacional de Salud y regula su proceso de reforma **4**

Ley N° 31126.- Ley que modifica la Ley 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, y la Ley 29792, Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, para ampliar el apoyo o atención alimentaria temporal ante desastres naturales o emergencia sanitaria y optimizar la labor de los comedores populares **6**

PODER EJECUTIVO

PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

D.S. N° 029-2021-PCM.- Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo **8**

R.M. N° 031-2021-MINAM.- Crean Grupo de Trabajo Multisectorial denominado "Comisión de Categorización de la Zona Reservada Illescas", dependiente del SERNANP **43**

R.M. N° 032-2021-MINAM.- Disponen la publicación de la "Matriz de Objetivos - Indicadores - Lineamientos - Servicios para el proceso de actualización de la Política Nacional del Ambiente" **44**

COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

R.S. N° 002-2021-MINCETUR.- Designan Directora Nacional del Centro de Formación en Turismo - CENFOTUR **45**

R.M. N° 021-2021-MINCETUR.- Actualizan designación de representantes ante la Comisión Multisectorial Mixta Permanente, encargada de elaborar, proponer y monitorear el Plan Estratégico Nacional Exportador **46**

CULTURA

R.V.M. N° 00042-2021-VMPCIC/MC.- Declaran Patrimonio Cultural de la Nación a trescientos veinte bienes muebles de propiedad de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, ubicados en el Cementerio Presbitero Matías Maestro **46**

ECONOMIA Y FINANZAS

D.S. N° 024-2021-EF.- Autorizan Crédito Suplementario a favor del pliego Instituto Nacional de Radio y Televisión del Perú - IRTP en el Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2021 **48**

D.S. N° 025-2021-EF.- Autorizan Transferencia de Partidas a favor de diversos Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales en el Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2021 **49**

R.D. N° 0003-2021-EF/54.01.- Aprueban la "Directiva para la Programación Multianual de Bienes, Servicios y Obras" **(Separata Especial)**

R.D. N° 0006-2021-EF/50.01.- Resultados de la evaluación del cumplimiento de las metas del Reconocimiento a la Ejecución de Inversiones del año 2020 **(Separata Especial)**

INTERIOR

R.M. N° 0093-2021-IN.- Designan Asesora II del Despacho Ministerial **51**

JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS

D.S. N° 002-2021-JUS.- Decreto Supremo que modifica el Artículo 3 del Decreto Supremo N° 036-2001-JUS, que establece disposiciones aplicables a la transferencia de propiedad de vehículos automotores **53**

PRODUCE

D.S. N° 003-2021-PRODUCE.- Decreto Supremo que aprueba medidas complementarias para fortalecer el ordenamiento pesquero aplicable en el ámbito marítimo adyacente al departamento de Tumbes **54**

R.M. N° 00049-2021-PRODUCE.- Modifican la R.M. N° 00046-2021-PRODUCE, que creó el "Grupo de Trabajo para el Fortalecimiento de la Innovación en el Sector Producción" **55**

R.D. N° 003-2021-INACAL/DN.- Aprueban Normas Técnicas Peruanas y textos afines de plaguicidas de uso agrícola y otros **56**