



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gestión documental y gobierno digital en la Municipalidad de  
Pueblo Libre – Lima, 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Tubillas Montoya, Martin Eloy (ORCID: [0000-0003-0162-0618](https://orcid.org/0000-0003-0162-0618))

ASESOR:

Dr: Antonio Lip, Licham (ORCID: [0000-0002-9670-8980](https://orcid.org/0000-0002-9670-8980))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A mis adorados padres, a mi esposa, y a mis queridos hijos María Fernanda, Doménica y Martin Eloy, quienes son mi fortaleza para seguir esforzándome en el logro de mis objetivos; a toda mi familia, que siempre me brindan ánimo y aliento, para seguir adelante y superar los malos momentos.

## **Agradecimiento**

A Dios por todo lo que me brinda día a día, a mi familia, por ser el motivo de todos mis logros, a mis asesores, por su apoyo de haberme brindado sus constantes recomendación en la presente investigación, a los profesionales y amistades que me apoyaron desinteresadamente.

## Índice de Contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	14
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	14
3.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN.....	15
3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO .....	16
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	16
3.5. PROCEDIMIENTOS .....	17
3.6. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS.....	18
3.7. ASPECTOS ÉTICOS.....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES.....	27
VII. RECOMENDACIONES .....	28
REFERENCIAS.....	29
ANEXOS	

## Índice de tablas

<i>TABLA 1 GARTNER: NIVELES DE MADUREZ DE GOBIERNO DIGITAL.....</i>	<i>12</i>
<i>TABLA 2 RELACIÓN DE VALIDADORES DE INSTRUMENTOS DEL ESTUDIO .....</i>	<i>17</i>
<i>TABLA 3 GESTIÓN DOCUMENTAL Y SUS DIMENSIONES EN LA MUNICIPALIDAD DE PUEBLO LIBRE.....</i>	<i>19</i>
<i>TABLA 4 GOBIERNO DIGITAL Y SUS DIMENSIONES EN LA MUNICIPALIDAD DE PUEBLO LIBRE.....</i>	<i>21</i>
<i>TABLA 5 CORRELACIÓN DE LAS VARIABLES NIVEL DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y DE GOBIERNO DIGITAL.....</i>	<i>22</i>
<i>TABLA 6 CORRELACIÓN DE LA VARIABLE NIVEL DE GOBIERNO DIGITAL CON LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE NIVEL DE GESTIÓN DOCUMENTAL. ....</i>	<i>23</i>

## Índice de gráficos y figuras

<b>FIGURA 1</b> <i>GESTIÓN DOCUMENTAL Y SUS DIMENSIONES EN LA MUNICIPALIDAD DE PUEBLO LIBRE</i> .....	19
<b>FIGURA 2</b> <i>GOBIERNO DIGITAL Y SUS DIMENSIONES EN LA MUNICIPALIDAD DE PUEBLO LIBRE</i> .....	21

## Resumen

La importancia de la gestión documental y del gobierno digital, radica en la capacidad que ambos procesos tienen para optimizar los procesos administrativos y de gestión, por lo que deben ser permanentemente actualizados y evaluados.

El objetivo del presente estudio fue conocer la relación que existía entre el nivel de gestión documental y el de gobierno digital, en la Municipalidad distrital de Pueblo Libre - en Lima, el 2021; este estudio fue diseñado con un enfoque cuantitativo, fue no experimental, correlacional y de corte transversal. Se aplicaron dos cuestionarios específicos, validados por juicio de expertos, a una muestra de 80 sujetos con cargos administrativos. Se concluyó que existe correlación directa y significativa entre la gestión documental y todas sus dimensiones, con el nivel de gobierno digital, en el escenario antes mencionado.

**Palabras claves:** Gestión documental, gobierno digital, procesos archivísticos, digitalización

## **Abstract**

The importance of document management and digital governance lies in the capacity that both processes have to optimize administrative and management processes, so they must be permanently updated and evaluated.

The objective of this study was to determine the relationship between the level of document management and digital government in the district municipality of Pueblo Libre - Lima, in 2021; this study was designed with a quantitative approach, it was non-experimental, correlational and cross-sectional. Two specific questionnaires were applied, validated by expert judgment, to a sample of 80 subjects with administrative positions. It was concluded that there is a direct and significant correlation between document management and all its dimensions, with the level of digital government in the aforementioned scenario.

**Keywords:** Document management, digital government, archival processes, digitization.

## I. INTRODUCCIÓN

La gestión documental es un conjunto de principios administrativos, métodos y procedimientos para lograr un eficiente orden en el funcionamiento en la conservación de los archivos durante su ciclo de vida y, conociendo que en la actualidad las organizaciones manejan una gran cantidad de variados documentos, los mismos hay que deben ser organizados y almacenados para su aseguramiento y acceso, como fuentes de información, de consulta o de gestión; que permita el desarrollo eficiente de procesos administrativos específicos, dan una idea del porque hacerlo de forma sistemática y accesible es muy importante tanto para el desarrollo de una institución y como para sus usuarios, ya sean esto externos o internos.

Sistematizar la gestión de documentos y archivos es imprescindible para que estos, sean un apoyo importante dentro de las organizaciones y sus responsables puedan tomar decisiones adecuadas y sostenibles; del mismo modo es indispensable esta sistematización para tener acceso y disponibilidad a los documentos que contribuyan al desarrollo de trámites y/o labores específicas.

Al respecto Sánchez (2011) refiere que internacionalmente las organizaciones han priorizado la gestión documental tratando de mejorar e innovar el flujo de sus procesos y actividades; en su búsqueda de ser competitivas, creando efectividad y expectativa por sus servicios de atención al usuario.

Font (2013) recuerda que hasta el año 1975, se consideraba que la transformación de los archivos para América Latina, se limitaría a tener una evolución histórica poco trascendente; pero pronto se generaron relaciones con diversas áreas administrativas y gerenciales, que sobrepasaban la verificación de reclamos con respecto a la gestión administrativa, por la inclusión de personas que actúan como archiveros, pero que tenían criterio técnico y operativo para intervenir y aprovechar el proceso de gestión documentaria.

Vázquez, Suárez & González (2021) afirman que actualmente el gestionar procesos y actividades en una organización, requiere de un proceso de documentar el intercambio de información entre las diversas áreas de esta, por lo que el manejar

sólo un modelo de gestión por procesos es incompleto, si se deja a un lado la documentación y su manejo. El cómo gestionar información de manera eficiente, es una gran dificultad a la que se enfrentan en la actualidad un gran porcentaje de empresas a nivel global; en este sentido las municipalidades son un tipo de organización que más documentación genera, por efecto de los innumerables trámites interno y externos que allí se realizan; es por eso que este estudio se direcciona específicamente al proceso de gestión documental y su relación con la implementación del sistema de gobierno digital, como una forma de mejorar los procesos institucionales y servicios que ofrecen las comunas nacionales.

Es importante destacar que en la década de los 90, estando como institución matriz el Archivo General de la Nación (Ley 25323 - DS 08-92-JUST), se autorizó el Sistema Nacional de Archivos del Perú – SNAP, normando que toda institución pública u organismo del estado, que técnicamente y por normativa se apoyan en el Archivo General de la Nación. debería implementar un sistema de archivos. Prueba de ello es que el Ministerio de Educación, con el propósito de dinamizar sus procesos archivísticos y ofrecer un servicio eficiente y en plazos determinados por la Ley, con transparencia de acceso a la información; a desarrollado el proyecto de modernización de procesos técnicos del archivo, culminándolo con la digitalización documental en la expedición de resoluciones ministeriales, jefaturales, directorales y planillas.

Por otro lado, como indica Sánchez (2021), el Artículo 8° del DL 1310, señala que todas las instituciones públicas de administración tienen que tener un sistema conectado e interrelacionado de trámite documentario, para el acceso de documentos electrónicos a través de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE), generando la obligación de actualizar automatizar en lo posible su sistema de gestión documental, en este caso específico de la municipalidad en estudio; que requiere digitalizar todos los documentos, mejorar el nivel de automatización de trámite de documentos y completar la implementación de un gobierno digital, para cumplir con la normativa actual, mejorando a su vez la calidad de los trámites y del servicio ofrecido.

Es de vital importancia para este estudio, el indicar que en la Municipalidad Distrital Pueblo Libre, cuida y resguarda sus archivos, pero se ha observado que no existe una adecuada gestión documentaria, la misma que se refleja en un inadecuado tratamiento de la documentación, generando demoras en la respuesta a los usuarios, desconocimiento del estado de los trámites y de los procesos pertinentes e información superflua y errática en el área de atención al usuario externo; con el consiguiente malestar de sus contribuyentes, generando permanentes quejas y reclamos institucionales. El investigador considera que una de las causas de esta problemática es que aún no se ha completado el proceso de modernización tecnológica y digital y no se han adecuados los procedimientos a los requerimientos del gobierno digital que permita el tratamiento informático documental.

En concordancia con esta problemática, se ha planteado como problema general: ¿Existe relación entre el nivel de gobierno digital y el de Gestión Documental en la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, 2021?; y como problemas específicos: ¿Existe relación entre el nivel de gobierno digital y el nivel de organización, selección, valoración, accesibilidad y conservación documental, en la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, 2021?

En el aspecto teórico, entendiendo que la Municipalidad de Pueblo Libre se encuentra inmerso en un proceso de modernización tecnológica que involucra la calidad de su gobierno digital y la gestión de procesos, en este caso de documentación, este estudio ayudará a entender qué tan importante es la relación entre estas variables, para su desarrollo como organización; en la práctica, se pretende contribuir a mejorar los procesos administrativos y logísticos que involucran a los usuarios internos y externos de esta municipalidad, mejorando la calidad de los servicios que ofrece y, de ser necesario, recomendar acciones que serán correctivas. Metodológicamente esta investigación aporta dos instrumentos confiables y debidamente validados por “juicio de expertos” para recolectar información sobre el gobierno digital y la gestión documental; los mismos que pueden ser utilizados en investigaciones tipos.

El objetivo general fue el determinar si existe relación entre el nivel de gobierno digital y el de gestión documental en la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, en

el 2021; como objetivos específicos, determinar si existe relación entre el nivel de gobierno digital y el nivel de organización, selección, valoración, accesibilidad y conservación documental, en la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre en el 2021.

En relación con las hipótesis de investigación, se tiene como general que, existe relación directa entre el nivel de gobierno digital y el de gestión documental en la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, en el 2021; del mismo modo, como hipótesis específicas se plantearon que, existe relación directa entre el nivel de gobierno digital y el nivel de organización, selección, valoración, accesibilidad y conservación documental, en la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre en el 2021.

## **II. MARCO TEÓRICO**

Entre las publicaciones referentes, sobresalen, Loja (2020) quien plantea un análisis sobre la influencia de gestión documental en la satisfacción del cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Cumandá, llegando a la conclusión de que ambas variables se relacionan y que en esa entidad la mayoría de encuestados considera que la gestión documental carece de eficacia en los tramites y los servicios que ofrece, así como un alto índice de insatisfacción del cliente. Por otro lado, Arteaga (2020) en su estudio sobre la influencia de la gestión documental en la rentabilidad del comercial Joselito del Cantón Baba, llega a la conclusión que la gestión documental era deficiente como consecuencia de la mala capacitación de los colaboradores y que esto aumenta la insatisfacción de los clientes y consecuentemente disminuye su rentabilidad.

Font (2013) argumenta la necesidad de implementar un sistema de gestión documental, para lo que recopiló diversa información mediante el análisis bibliográfico y la aplicación de encuestas; llegando a evidenciar el 99,9% de los que se encuestados consideraban necesario la implementación y organización de un sistema de gestión documental para mejorar el buen funcionamiento de la gestión y efectivo servicio; Cruz (2015) investiga sobre el cómo manejar los instrumentos informáticos y cuál es su efecto en el proceso de gestionar documentos, en la empresa de exportaciones Parovpa; concluye que el uso de herramientas informáticas inciden significativamente en la sistematización documentaria, reafirmando su importancia institucional y su complemento al trabajo archivístico físico concluyendo que la utilización de las mencionadas herramientas informáticas inciden significativamente en el sistema de gestión documental, reafirmando su importancia institucional y su complemento al trabajo archivístico físico.

Borja et al, (2018) En el estudio “Definición de un sistema de gestión documental en la Universidad Estatal de Milagro” en Ecuador, aseguran que que el tener sistematizada la gestión documental facilitará accionares metodológicos que van desde el clasificar documentos con registros y entradas, hasta el seguimiento

inmediato del trámite su proceso y retroalimentación; generando ahorro de tiempo, lo que evitará contratiempos y el duplicar las tareas

En cuanto a investigaciones nacionales, Bedoya (2020) estudia la gestión documental y los procesos archivísticos en el Archivo Central del Ministerio de Educación del Perú, concluyendo que existe relación significativa tanto entre estas dos variables, como entre las dimensiones organización documental y selección documental con los procesos archivísticos en la mencionada institución del estado y, Meza (2019) investiga sobre la incidencia de la calidad de la gestión documental sobre la satisfacción de los usuarios, determinando que existe incidencia directa entre estos elementos, del mismo modo el nivel de satisfacción de los usuarios se ve afectada por las dimensiones, administración de los documentos, documentación y conservación documental.

Lunasco (2017), quien, en su estudio, buscó conocer el tipo de relación entre las variables calidad de atención y gestión documental, en base a un diseño no experimental, de corte transversal, con una muestra de 136 usuarios; llegó a concluir que existía relación positiva entre las variables de estudio; también Ramírez (2017) investigó estas variables pero en el entorno de la Financiera CrediScotia S.A. Ferreñafe, llegando a las mismas conclusiones.

En lo referente al gobierno digital, Atalaya y Tarazona (2020) indican que, a partir del año 2000, los estados iniciaron procesos estratégicos de gobierno electrónico o e-Government, buscando introducir las tecnologías emergentes, en especial el uso de Internet, para optimizar los procesos, fomentando la competitividad y acercando el estado a sus ciudadanos, consiguiendo introducir herramientas de la gestión privada en el sector público; sin embargo, a pesar de que con esto se lograron muchos beneficios, hubo una notable ausencia de coordinación y cooperación interinstitucional, ya que se enfocaron excesivamente en los resultados, generando poca colaboración e interconexión entre entidades públicas, pues cada una estaba enfrascada en lograr sus propios resultados.

Esto ocasionó que las instituciones priorizaran su eficiencia interna por encima de los intereses ciudadanos y la calidad de los servicios a ellos ofrecidos. Al

identificarse esta nueva realidad y con la pretensión de mejorar el servicio, muchos estados migraron hacia estrategias de gobierno digital, caracterizado por que busca fortalecer los niveles de asociación entre instituciones estatales y sus usuarios externos. Esto, a decir de Christensen (2012) y Nakrosis & Martinaitis (2011) (citados por Atalaya y Tarazona, 2020) permitió que los estados que lograron desarrollar de manera adecuada este modelo aumentaron la tasa de uso de servicios públicos y el nivel de satisfacción de sus ciudadanos con referencia a los servicios obtenidos.

En este sentido, Contreras (2018) ratifica las anteriores aseveraciones y considera que el gobierno electrónico, actualmente gobierno digital, debe dirigirse a los usuarios y que, no sólo la prestación de servicios sea mejor y la gestión más eficiente; sino que los ciudadanos puedan tener voz y voto en lo que concierne a la mejor manera de solucionar sus necesidades y demandas; sin embargo, esto no se ha logrado porque la mayoría de los ciudadanos, sólo pretende una simplificación de trámites con el uso del portal web y mantiene un alto índice de desconfianza para hacer sus trámites en línea.

Las bases teóricas del presente estudio están documentadas en publicaciones que se inician el presente siglo y son, en referencia a la gestión documental, variadas, aunque coincidentes en muchos aspectos; por lo que es necesario definir el término documento para una mejor comprensión temática.

Al definir documento, Meza (2019) refiere a la Real Academia Española, que lo define como un escrito con datos fidedignos con capacidad de ser usados como tales, para comprobar algo; refiere también al artículo 26° del Código Penal Español, que precisa que un documento es todo soporte material que enuncia o contiene datos, hechos o cuentos que puedan tener una validez probada y, de acuerdo a la ley 9/1993 del patrimonio cultural Catalán, un documento es toda expresión en un lenguaje oral, escrito, en imágenes o sonidos, codificado o natural, que ha sido compilado en cualquier tipo de contenedor material o expresión gráfica y que pueda constituirse como un testimonio de funciones y actividades sociales realizadas por personas y/o grupos; excluyendo sus obras o trabajos de investigación o su instauración.

Por su parte Fuster (1999) considera que un documento es un objeto físico resultado de una actividad humana, utilizado como fuente de conocimiento y que evidencia algo; convirtiéndose en un testimonio de una determinada actividad o accionar grabado en un soporte duradero de dicha información. Estos pueden ser fuentes informativas que relatan procesos artísticos y/o científicos, elaborados a partir de la imaginación, la realidad o de la investigación; también pueden ser, fuentes documentales que reflejan las relaciones y acciones de las personas y de la sociedad, entendiéndolas como un testimonio fehaciente, que da cuenta de un hecho, probando o justificando la certeza o verdad de algo (documento de archivo); mientras que Mijailov, Chernii y Guiliarevskii (citados por Bohorquez & Guapacha, 2018), entienden por documento a todo objeto material que registra o fija algún tipo de información o conocimiento, que puede ser usado en una recopilación.

Con respecto a la gestión documental, Borja et al (2018) al citar a (Heredia, 2008) aduce que un archivo es una unidad de gestión componente de una determinada organización y el documento de archivo es el objeto (físico o digital) que se resguarda en el archivo y, consecuentemente la gestión documental es única y abarca todos los procesos relacionados de recogida, identificación, valoración, eliminación, conservación, organización, descripción y difusión de documentos; por tanto la gestión documental o archivo es un sistema de planificación, procesamiento, manejo y organización de la documentación en una entidad, desde el origen hasta su archivo final o eliminación. Para estos autores, este sistema de gestión documental integra todas las funciones archivísticas de recoger, conservar, servir, tratar y valorar la documentación; por tanto, la definen como, el proceso archivístico encargado de planificar, organizar, dirigir, controlar y evaluar en forma continua el trámite documental de una organización.

Bedoya (2020) entiende por gestión documental al tratamiento de la documentación, física o digital, en cualquier fase o instancia del proceso administrativo, lo cual requiere de diversos procedimientos que buscan preservar la calidad de los documentos, antes, durante y después del trámite para el cual se elaboró; por tanto la define como una conjunción normativas administrativas, metodologías y procedimientos encaminados a lograr un sistemático orden en el

funcionamiento y conservación de los archivos, durante su ciclo vital; considerando que los documentos son una fuente primaria e insustituible del conocimiento y la transmisión de experiencias en la vida institucional, constituyéndose como un acervo documental de gran valor y utilidad.

Para Borja et al, (2018) un sistema de gestión documental y archivo, es la integración de un conjunto de normativas técnicas y prácticas, las mismas que están enmarcadas legalmente, cuya aplicación mejora la gestión institucional y como instrumento administrativo, permita recuperar inmediatamente documentación, realizar trámites nuevos, desechar documentos que ya no sirven y conservar los que aún tienen algún tipo de valor, para el logro de procesos más ágiles, y optimizar el uso de los recursos financieros en pro de la institución y de sus usuarios.

También Bustelo (2011) y Sánchez (2014) indican que, en toda institución, la gestión documental está integrada por un grupo de conectores relacionales e interactuantes, con el propósito de conjugar aspectos o puntos estratégicos en el desarrollo de procesos enfocándose en sus políticas y objetivos.

Para Cruz (2012), la gestión de documentos es un conjunto de tareas y procedimientos que buscan mayor eficacia y economía en el trámite y uso de documentos y en el aspecto instrumental, la define como un grupo de técnicas, de saberes y de normas, aplicadas a los documentos y archivos desde su fase de diseño y preparación hasta el resguardo hasta su almacenamiento o destrucción.

Dante (2003) tiene en cuenta que la gestión es un proceso a través del cual se consiguen, despliegan y usan recursos primarios para lograr objetivos de la organización, y define gestión documental como un proceso a través del que una entidad cualquiera, desarrolla diversas funciones y procesos con el fin de optimizar el trámite de documentos de cualquier tipo y, por último, Diamond (1998) expresa que la gestión de documentos refiere al control de estos desde su creación hasta su eliminación, teniendo en cuenta que los documentos tienen un ciclo de vida de cuatro fases o períodos: la adquisición o creación; el de uso activo, cuando se utiliza con frecuencia el documento y es necesario fácil accesibilidad; el de inactividad y

almacenamiento y finalmente el de destrucción o eliminación cuando ya no es necesario.

Las dimensiones son para:

**Diamond (1998):**

- Gestionar el ciclo de vida.
- Gestionar los procesos.
- Gestionar la conservación.
- Gestionar el acceso.
- Gestionar el uso.
- Gestionar su protección.

**Meza (2019)**

- Administración de los documentos,
- Documentación y
- Conservación documental.

**Bedoya (2020)**

- Organización documental.
- Selección documental

En el presente estudio, el autor ha considerado las siguientes dimensiones:

**Tubillas (2021)**

- Organización documental
- Selección documental
- Valoración documental
- Accesibilidad documental
- Conservación documental

En lo que respecta a la fundamentación teórica de la variable gobierno digital se ha tenido en cuenta a Naser (2021), quien para definir gobierno digital, cita al Consejo de la OCDE (2014) que lo define como la utilización de tecnologías digitales de información y comunicación, como elementos integrales a ser considerados en la aplicación de estrategias de modernización de los gobiernos, para generar valor agregado; esto se fundamenta en un sistema específico de gobernanza digital integrado por colaboradores del estado, de instituciones no gubernamentales, de empresas, de organizaciones civiles y ciudadanos encargados de producir y facilitar el acceso a la información y a los contenidos mediante interacciones con el gobierno.

El Departamento de Asuntos Sociales y Económicos de la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2020) da cuenta, en su Encuesta 2020, que más países y municipios aplican estrategias de gobierno digital, algunas con nuevos enfoques para lograr una transformación que incluye la concepción del E-Gobierno como una plataforma integrada multicanal en línea y fuera de línea, el desarrollo dinámico de servicios digitales, la mayor participación comunitaria, el fortalecimiento de competencias digitales, servicios centrados en las personas y el uso de innovadoras tecnologías (inteligencia artificial y blockchain); esto con la finalidad de ofrecer servicios y oportunidades de participación directa a comunidades marginales y/o desfavorecidas, ya que el E-Gobierno además de la prestación de servicios, busca el fortalecimiento de la alfabetización digital, la inclusión digital, la conectividad digital y la identidad digital.

Afirman también que E-Gobierno y gobierno digital, son de uso indistinto al no haber una distinción formal en el ámbito académico y profesional. La encuesta 2020 con una visión holística, considera tres dimensiones fundamentales: adecuación de infraestructura en telecomunicaciones, competencia de los recursos humanos para usar la tecnología, y la disposición de servicios y contenidos virtuales.

Por otro lado, la consultora internacional Gartner, citado por Delgado y Sánchez (2018) define gobierno digital como aquel gobierno que está diseñado y operado para el aprovechamiento de datos digitales con la finalidad de optimizar, transformar y crear servicios que ofrece el gobierno; haciendo énfasis en lo vital de

la calidad de uso de los datos –en tiempo real y offline – como apoyo del trabajo gubernamental y la optimización de procesos y servicios, diferenciándolo del gobierno electrónico que se enfoca más en ofrecer servicios tradicionales de gobierno, disponibles en canales en línea.

Según este modelo de “niveles de madurez” de Gartner (tabla 1) el gobierno electrónico ha evolucionado a un gobierno inteligente o centrado en la innovación en línea con el ciudadano. Este modelo pretende demostrar la progresión del gobierno electrónico en un contexto de conectividad y evolución; identificando las estrategias aplicables y otros factores que pueden contribuir a la consecución de un proceso exitoso en cada fase.

**Tabla 1**

*Gartner: Niveles de madurez de gobierno digital*

Tipo de Gobierno	Gobierno electrónico	Gobierno abierto	Gobierno centrado en datos	Gobierno totalmente digital	Gobierno inteligente
Nivel de Madurez	Inicial	Desarrollo	Definido	Gestionado	Optimizado
Característica	Servicios tradicionales en línea	Transparencia	Uso de datos	Transformación basada en datos	Inteligencia
Modelo de servicio	Reactivo	Intermediación	Proactivo	Embebido	Predictivo
Plataforma	Centrada en TI	Centrada en el cliente	Centrada en datos	Centrada en cosas	Centrada en ecosistemas
Ecosistema	Centrado en Gobierno	Servicios de co-creación	Consciente	Comprometido	En evolución
Liderazgo	Tecnología	Datos	Negocio	Información	Innovación

En Delgado y Sánchez (2018)

La tabla 1 muestra no sólo el proceso lógico de evolución del gobierno electrónico hacia el gobierno digital, sino que este no es el último estadio, sino también un paso más hacia la consecución de un gobierno inteligente, con un nivel de maduración optimizado, evolutivo, innovador y sobre todo diferenciado por ser predictivo en referencia a las necesidades de los usuarios a quienes se ofrece el servicio.

Con respecto a las dimensiones consideradas para la variable gobierno digital se tomaron en base a los factores presentados en la Encuesta sobre E-Gobierno, 2020. Gobierno digital en la década de acción para el desarrollo sostenible, de las Naciones Unidas (ONU, 2020) y fueron,

- Servicios en línea
- Infraestructura y tecnología digital
- Capital humano

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

En esta investigación se empleó el método hipotético deductivo, que Puebla (2010) define como aquel que luego de definir un problema de estudio, propone hipótesis que a su parecer ayuden a resolverlo y luego en función a los resultados del estudio contrastarlas para probar su verdad o falsedad. En este contexto se plantearon hipótesis que relacionan las variables nivel de gestión documental y estado de implementación del gobierno digital en la Municipalidad de Pueblo Libre de Lima.

Según Ñaupas et al. (2018) la planificación de la toma de datos es una investigación prospectiva, toda vez que los datos han sido recogidos a propósito de la investigación; Según el número de ocasiones en que se mide la variable de estudio ha sido de tipo transversal, en vista que las variables fueron medidas en una sola ocasión; Según el número de variables de interés ha sido de tipo analítico y bivariado.

Se diseñó con un enfoque cuantitativo, por tanto su método de recolección de datos y el procesamiento de los mismos se efectúa con el uso de estadísticos, tanto descriptivos como inferenciales, que sirven para probar la verdad o falsedad de las hipótesis; en este sentido Ñaupas et al. (2014) afirma que con el enfoque cuantitativo, se busca que los datos obtenidos sean cuantificados mediante el aplicar instrumentos y cuantificar las respuestas, permitiendo al investigador el uso de estadísticos para hallar resultados que le sirvan a su propósito; el diseño también fue descriptivo correlacional y no experimental, ya que se limitó a plasmar una realidad objetiva, sin manipularla, ni buscar explicaciones, sólo buscando la correlación de las variables de estudio; al respecto, Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), al igual que Hernández-Sampieri, Fernández-Collado, & Baptista-Lucio (2017), afirman que en este tipo de investigación correlacional se pretende mostrar la existencia de una correlación simple entre dos variables y por tanto se limita a evidenciar una realidad preexistente, tal como se presenta sin que el investigador intervenga directamente, también Bisquerra y Alzina (2004) aluden que es no experimental porque sólo muestra la realidad estudiada sin pretender modificarla inmediatamente; también tuvo un corte transversal o transeccional, porque se desarrolló en un tiempo determinado y cada sujeto de investigación fue

medido en una sola oportunidad; en concordancia con Hernández, Fernández, & Baptisa (2014).

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable 1: Nivel de gestión documental**

**Definición conceptual:** Bedoya (2020) entiende la gestión documental, como el tratamiento de la documentación, física o digital, en cualquier fase o instancia del proceso administrativo, buscando preservar la calidad de los documentos, antes, durante y después del trámite para el cual se elaboró; por tanto, la define como una conjunción de normas administrativas, metodologías y procedimientos encaminados a lograr un orden sistemático en el funcionamiento y conservación de los archivos, durante su ciclo vital.

**Definición operacional:** En este estudio se buscó medir el nivel de gestión documental que se presenta en la Municipalidad de Pueblo Libre – Lima, durante el 2021; para lo cual se empleó un instrumento con 34 ítem, elaborado específicamente para este fin y se consideraron 05 dimensiones: organización documental (9), selección documental (6), valoración documental (5), accesibilidad (6) y conservación documental (8).

#### **Variable 2: Nivel de gobierno digital**

**Definición conceptual:** La consultora internacional Gartner, define gobierno digital como aquel gobierno que está diseñado y operado para el aprovechamiento de datos digitales con la finalidad de optimizar, transformar y crear servicios que ofrece el gobierno; haciendo énfasis en lo vital de la calidad de uso de los datos –en tiempo real y offline – como apoyo del trabajo gubernamental y la optimización de procesos y servicios

**Definición operacional:** en este estudio se buscó medir el nivel de gobierno digital en que se encuentra su implementación en la Municipalidad de Pueblo Libre – Lima, durante el 2021, para lo cual se elaboró una ficha de encuesta, compuesta por 28 ítems, donde se consideraron las 03 dimensiones indicadas: servicios en línea (13), infraestructura y tecnología digital (7) y capital humano (8)

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) refieren que la población de un estudio está integrada por el grupo de los elementos, cosas o sujetos que tienen una caracterización similar de interés para el objetivo del estudio; en el presente trabajo estuvo conformada por 100 trabajadores administrativos de la Municipalidad de Pueblo Libre – Lima.

Con respecto a la muestra, estos mismos autores afirman que es una porción o parte de la población y que para tener representatividad, necesita tener un tamaño calculado estadísticamente; en este estudio el tamaño de la muestra fue calculado con una computadora en línea de libre acceso, la cual la podemos encontrar en el link <https://www.netquest.com/es/gracias-calculadora-muestra>, considerando un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%. El resultado fue de 80 sujetos luego de aplicar la fórmula para determinar una muestra representativa de la población. En cuanto al muestreo o proceso de conformar la muestra, este fue de tipo probabilístico; en concordancia con lo que señala Ñaupas et al. (2018) en este modelo de muestreo, los sujetos fueron elegidos al azar.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

Olvera (2019) define a la técnica de recolección de datos, como el desarrollo sistematizado de acciones o actividades encaminados al logro de algo específico. En tal sentido, en el presente trabajo se utilizó como técnica la encuesta y como herramienta dos cuestionarios, los mismos que fueron elaborados para su aplicación en el presente estudio. El primero permitió medir el nivel de gestión documental y estuvo compuesto por 34 preguntas, y el segundo fue sobre el gobierno digital, dicho instrumento estuvo compuesto por 28 preguntas (ver anexo N°); destinados a conocer la percepción de sujetos encuestados sobre ambas variables.

La validación de los instrumentos fue realizada por 3 expertos, siguiendo la normativa institucional; en este sentido Niño (2011), citado por Bedoya (2020) expone que es la propiedad de un instrumento de medir lo que refiere que medirá

y no relativamente para indicar cosa distinta. Ver tabla 2, validación de instrumentos.

**Tabla 2**

*Relación de validadores de instrumentos del estudio*

<b>Expertos</b>	<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Gestión documental</b>	<b>Gobierno digital</b>
Experto 1	Dr. Lip Licham, Cruz Antonio	Aplicable	Aplicable
Experto 2	Dr. Martínez López, Edwin Alberto	Aplicable	Aplicable
Experto 3	Mg. Romaní Allende, Freddy Gamaniel	Aplicable	Aplicable

En cuanto a la confiabilidad de los instrumentos o consistencia interna de ítems se aplicó la prueba estadística del coeficiente de Alpha de Cronbach, al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2017) definen confiabilidad de un instrumento como la capacidad de un instrumento de medir la misma característica en diferentes contextos.

### **3.5. Procedimientos**

El presente estudio se desarrolló el año 2021, durante el período de aislamiento social obligatorio, ocasionado por el Covid-19, por lo que, el impacto de las operaciones remotas (envíos) y en línea (digitales) tuvieron un aumento considerable, lo que obligó a todas las entidades a incrementar su oferta virtual. Esta realidad conllevó a repensar los procesos y procedimientos en la municipalidad de Pueblo Libre; por lo que se procedió a identificar las áreas de mayor vulnerabilidad hacer un diagnóstico situacional. Posteriormente basándose en la literatura científica se elaboraron las herramientas para recolectar datos y se programó la aplicación de las encuestas; se tabularon los y se procesaron con la

finalidad de tener información específica para hallar los resultados deseados y poder hacer conclusiones.

### **3.6. Método de análisis de datos**

En lo descriptivo se empleó el programa Excel para confeccionar tablas de tabulación a partir de los confeccionó una matriz de operacionalización que incluía los baremos de las variables y sus dimensiones (anexo); para ello se usaron tablas de frecuencia con descriptores de porcentaje. En el área inferencial, se utilizó el software SPSS en su versión 25, para extraer el coeficiente Rho de Spearman, que es un estadístico no paramétrico para constatar correlación entre dos variables con datos que no presentan normalidad.

### **3.7. Aspectos éticos**

Toda investigación pretende contribuir al desarrollo social; por tanto, debe efectuarse con responsabilidad y respeto, desde un punto de vista imparcial y crítico (Ojeda et al, 2012). Por tanto, este estudio fue transparente e íntegro; con participación consentida de los sujetos de estudio y el mantenimiento de su anonimato.

El investigador, se hace responsable íntegramente de su accionar antepone el respeto a las personas, autores y procesos involucrados; respetando las actuales disposiciones institucionales.

#### IV. RESULTADOS

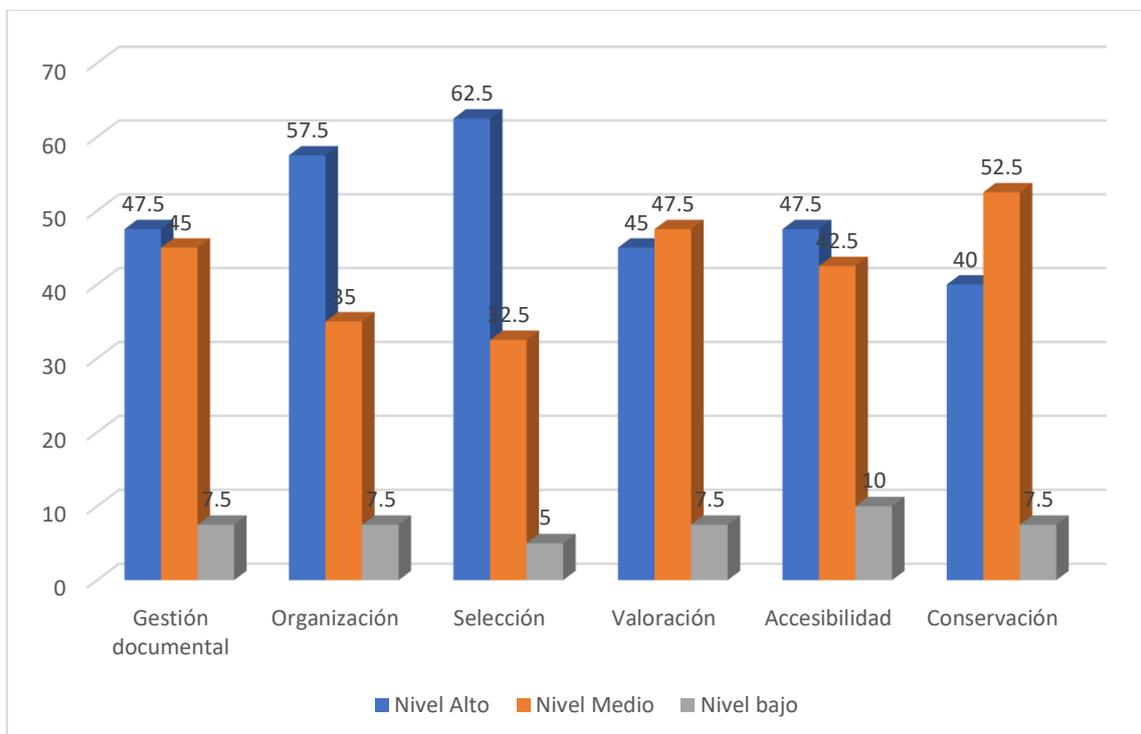
**Tabla 3**

*Gestión documental y sus dimensiones en la Municipalidad de Pueblo Libre*

Variable/dimensiones	Nivel (%)		
	Alto	Medio	Bajo
Gestión documental	47.5	45	7.5
Organización	57.5	35	7.5
Selección	62.5	32.5	5
Valoración	45	47.5	7.5
Accesibilidad	47.5	42.5	10
Conservación	40	52.5	7.5

**Figura 1**

*Gestión documental y sus dimensiones en la Municipalidad de Pueblo Libre*



La figura 1 y tabla 3 evidencian que el 47.5% de los trabajadores consideran que el nivel de gestión documental es alto, mientras que el 45% como medio y el 7.5%

como bajo; en cuanto a las dimensiones, el 57.5% opinan que el nivel de organización documental es alto, el 35% que es medio y el 7.5% que es bajo; en lo referente a la selección documental, el 62.5% la considera alta, el 32.5% media y el 5% baja; sobre la valoración documental, el 45% cree que está en un nivel alto, el 47.5% medio y el 7.5% bajo; en lo referente a la dimensión de accesibilidad documental, el 47.5% percibe que está en un nivel alto, el 42.5% medio y el 10% bajo y, en la dimensión conservación documental, se muestra que 40% de los encuestados considera que tiene un nivel alto, y el 52.5% que está en un nivel medio y el 7.5% bajo.

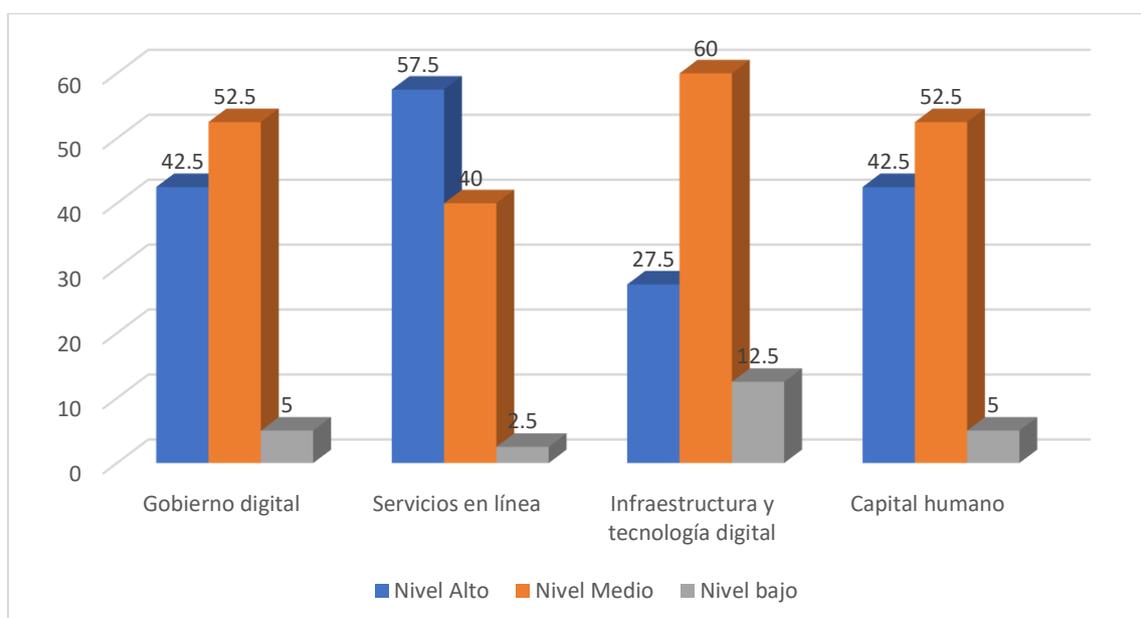
**Tabla 4**

*Gobierno digital y sus dimensiones en la Municipalidad de Pueblo Libre*

Variable/dimensiones	Nivel (%)		
	Alto	Medio	Bajo
Gobierno digital	42.5	52.5	5
Servicios en línea	57.5	40	2.5
Infraestructura y tecnología digital	27.5	60	12.5
Capital humano	42.5	52.5	5

**Figura 2**

*Gobierno digital y sus dimensiones en la Municipalidad de Pueblo Libre*



La figura 2 y tabla 4, muestran que el nivel actual de gobierno digital es considerado como alto por el 42.5% de los encuestados, mientras que el 52.5% lo considera medio y sólo el 5% como bajo. En lo referente a los servicios en línea, el 57.5% cree que está en un nivel alto, el 40% en nivel medio y el 2.5% en nivel bajo; en la dimensión infraestructura y tecnología digital sólo el 27.5% considera que es de nivel alto, mientras que el 60% lo considera medio y el 12.5% bajo; en cuanto al capital humano, el 43.5% la percibe como alta, el 52.5% como media y el 5% como baja.

Prueba de hipótesis

### Función de Prueba

Se empleó el coeficiente de correlación de Spearman, pues las variables no tienen normalidad en sus datos.

### Regla de decisión

Se rechazará  $H_0$  cuando la significancia mostrada " $p$ " sea inferior que  $\alpha = 0.05$ .

No rechazar  $H_0$  cuando la significación observada " $p$ " sea inferior que  $\alpha = 0.05$ .

### Nivel de Significancia

La significancia teórica será,  $\alpha = 0.05$ , correspondiente a una confiabilidad del 95%.

### Hipótesis general:

$H_0$ : No existe relación significativa, entre el nivel de gestión documental y el nivel de gobierno digital en la Municipalidad de Pueblo Libre – Lima, 2021.

$H_1$ : Existe relación significativa entre el nivel de gestión documental y el nivel de gobierno digital en la Municipalidad de Pueblo Libre – Lima, 2021.

### Tabla 5

*Correlación de las variables nivel de gestión documental y de gobierno digital*

			Gestión documental	Gobierno digital
Rho de Spearman	Nivel de gestión documental	Coef. Correlac.	1,000	,823**
		Sig. (unilateral)	.	,000
	N	80	80	
	Nivel de gobierno digital	Coef. Correlac	,823**	1,000
Sig. (unilateral)		,000	.	
N		80	80	

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

En la tabla 5 se puede observar que cuando se aplica el estadístico Rho de Spearman, este devuelve coeficiente de correlación positivo de 0,823 y un nivel de significancia de 0,000, el cual es menor al  $p$  (valor) de 0,05 requerido; por tanto, se puede afirmar que existe una correlación positiva y altamente significativa, entre el nivel de gestión documental y el nivel de gobierno digital en la Municipalidad de Pueblo Libre, durante el 2021 y, en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna.

**Hipótesis específicas:**

H0: No existe relación significativa, entre el nivel de gobierno digital y las dimensiones de organización, de selección, de valoración, de accesibilidad y de conservación de la gestión documental en la Municipalidad de Pueblo Libre – Lima.

H1: Existe relación significativa entre el nivel de gobierno digital y las dimensiones de organización, de selección, de valoración, de accesibilidad y de conservación de la gestión documental en la Municipalidad de Pueblo Libre – Lima.

**Tabla 6**

*Correlación de la variable nivel de gobierno digital con las dimensiones de la variable nivel de gestión documental.*

		Organización	Selección	Valoración	Accesibilidad	Conservación
Nivel de gobierno digital	Rho Spearman	,663**	,766**	,756**	,808**	,817**
	Sig.	,000	,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (unilateral)

En la tabla 6 se puede observar que cuando se aplica el estadístico Rho de Spearman, este muestra en todos los casos, un coeficiente de correlación positivo y un nivel de significancia de 0,000, el cuál es menor al  $p$  (valor) de 0,05 requerido; por tanto, se puede afirmar que existe una correlación directa y altamente significativa, entre el nivel de gobierno digital y el nivel de organización, de selección, de valoración, de accesibilidad y de conservación documental, en la Municipalidad de Pueblo Libre, durante el 2021 y, lo que conlleva a aceptar todas las hipótesis específicas alternas.

## V. DISCUSIÓN

El presente estudio ha considerado adoptar la definición de gestión documental propuesta por Bedoya (2020) quien la conceptúa como el tratamiento eficiente de la documentación, física o digital, en cualquier fase o instancia del proceso administrativo, para preservar la calidad de los documentos, antes, durante y después del trámite para el cual se crearon; por tanto, la define como una conjunción de normativos administrativos, metodologías y procedimientos encaminados a lograr un sistemático orden en el funcionamiento y conservación de los archivos, durante su ciclo vital. El autor consideró conveniente tener en cuenta las dimensiones de organización, de selección, de valoración, de accesibilidad y de conservación documental; es por eso se adhiere con Font (2013) quien argumenta la necesidad de implementar un sistema de gestión documental, quien llega a evidenciar el 99,9% de los que se encuestados consideran necesario la implementación y organización de este sistema con el fin de mejorar el funcionamiento de gestión y un servicio más eficiente.

En lo que respecta al gobierno digital, el autor se adhiere a la definición de la consultora internacional Gartner, que afirma que es el sistema diseñado y operado para aprovechar la información digitalizada y utilizarla para optimizar, transformar y crear servicios que ofrece un gobierno; enfatizando la calidad de uso de los datos en tiempo real, como apoyo al trabajo gubernamental y la optimización de procesos desarrollados y de los servicios brindados; considerando 3 dimensiones: los servicios en línea, la infraestructura y tecnología digital y el capital humano.

Los hallazgos de este estudio fueron un coeficiente de correlación positivo de 0,823 y un nivel de significancia de 0,000, que permiten afirmar que existe una correlación positiva y altamente significativa, entre el nivel de gestión documental y el nivel de gobierno; además se encontró un coeficiente de correlación positivo y un nivel de significancia alto ( $p=0,000$ ) entre el gobierno digital y las dimensiones de la gestión documental, en la Municipalidad de Pueblo Libre, durante el 2021.

La importancia que el autor le atribuye a la calidad de la gestión documental, se ve reflejada en Loja (2020) quien plantea un análisis sobre la influencia de gestión documental en la satisfacción del cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito

Riobamba Ltda. Agencia Cumandá, llegando a la conclusión de que ambas variables se relacionan y que en esa entidad la mayoría de encuestados considera que la gestión documental carece de eficacia en los tramites y los servicios que ofrece, así como un alto índice de insatisfacción del cliente; lo que es coincidente con Arteaga (2020) quien estudia la influencia de la gestión documental en la rentabilidad del comercial Joselito del Cantón Baba, y llega a la conclusión que esta era deficiente como consecuencia de la mala capacitación de los colaboradores (capital humano) y que esto aumenta la insatisfacción de los clientes y consecuentemente disminuye la rentabilidad de la empresa.

También, el autor, después de analizar la dimensión de infraestructura y tecnología digital del gobierno digital, concuerda con Cruz (2015) quien al investigar sobre el cómo manejar los instrumentos informáticos y cuál es su efecto en el proceso de gestionar documentos, en la empresa de exportaciones Parovpa; concluye que el uso de herramientas informáticas inciden significativamente en la sistematización documentaria, reafirmando su importancia institucional y su complemento al trabajo archivístico físico y, por último, coincide plenamente con Bedoya (2020) quien estudia la gestión documental y los procesos archivísticos en el Archivo Central del Ministerio de Educación Peruano, concluyendo que existe relación significativa tanto entre estas dos variables, como entre las dimensiones organización y selección documental, con los procesos archivísticos en la mencionada institución del estado.

En lo referente al gobierno digital, el autor al hacer suya la definición, antes mencionada, de la Consultora Internacional Gartner, respalda el estudio de Atalaya y Tarazona (2021) indican que, a partir del año 2000, los estados iniciaron procesos estratégicos de gobierno electrónico o e-Government, buscando introducir las tecnologías emergentes, en especial el uso de Internet, para optimizar los procesos, fomentando la competitividad y acercando el estado a sus ciudadanos, consiguiendo introducir herramientas de la gestión privada en el sector público; sin embargo, a pesar de que con esto se lograron muchos beneficios, hubo una notable ausencia de coordinación y cooperación interinstitucional, ya que se enfocaron excesivamente en los resultados, generando poca colaboración e interconexión

entre entidades públicas, pues cada una estaba enfrascada en lograr sus propios resultados; también concuerda con Contreras (2018) que no sólo ratifica las anteriores aseveraciones sino que además considera que el gobierno electrónico (actualmente gobierno digital) debe dirigirse a los usuarios y no sólo pretender que la prestación de servicios sea mejor y la gestión más eficiente; sino que los ciudadanos puedan tener voz y voto en lo que concierne a la mejor manera de solucionar sus necesidades y demandas.

Por otro lado, cabe mencionar que no se han ubicado estudios específicos que correlacionen las dos variables analizadas en el presente estudio, por tanto, es pertinente mencionar que los hallazgos de la presente investigación, en referencia a la gestión documental, concuerdan con Borja et al, (2018) que aseguran que el tener sistematizada la gestión documental facilitará accionares metodológicos que van desde el clasificar documentos con registros y entradas, hasta el seguimiento inmediato del trámite su proceso y retroalimentación; generando ahorro de tiempo, lo que evitará contratiempos y el duplicar las tareas; también refuerza lo encontrado por Meza (2019) y Lunasco (2017), quienes al investigar sobre la incidencia de la gestión documental sobre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, concuerdan al determinar que, además de existir incidencia directa entre estos elementos, hay una jerarquización en la importancia de las dimensiones administración de los documentos, documentación y conservación documental sobre las otras variables de estudio.

## **VI. CONCLUSIONES**

Primera: con respecto a la hipótesis general, se encontró de 0.823 y un nivel de significancia de 0,000, el cual es menor al  $p$  (valor) de 0,05 requerido; por tanto, se puede afirmar que existe una correlación positiva y altamente significativa, entre el nivel de gestión documental y el nivel de gobierno digital en la Municipalidad de Pueblo Libre, durante el 2021; en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna.

Segunda: para la hipótesis específica 1, se encontró un coeficiente de correlación de 0,663 y un nivel de significancia de 0.000, evidenciando que existe una correlación directa y altamente significativa, entre el nivel de gobierno digital y el nivel de organización documental, en la Municipalidad de Pueblo Libre, el 2021.

Tercera: para la hipótesis específica 2, se encontró un coeficiente de correlación de 0,766 y un nivel de significancia de 0.000, evidenciando que existe una correlación directa y altamente significativa, entre el nivel de gobierno digital y el nivel de selección documental, en la Municipalidad de Pueblo Libre, en el 2021.

Cuarta: con respecto a la hipótesis específica 3, se encontró un coeficiente de correlación de 0,756 y un nivel de significancia de 0.000, evidenciando que existe una correlación directa y altamente significativa, entre el nivel de gobierno digital y el nivel de valoración documental, en la Municipalidad de Pueblo Libre, en el 2021.

Quinta: con respecto a la hipótesis específica 4, se encontró un coeficiente de correlación de 0,808 y un nivel de significancia de 0,000, evidenciando que existe una correlación directa y altamente significativa, entre el nivel de gobierno digital y el nivel de accesibilidad y de conservación documental, en la Municipalidad de Pueblo Libre, en el 2021.

Sexta: con respecto a la hipótesis específica 5, se encontró un coeficiente de correlación de 0,817 y un nivel de significancia de 0,000, evidenciando que existe una correlación directa y altamente significativa, entre el nivel de gobierno digital y el nivel de conservación documental, en la Municipalidad de Pueblo Libre, el 2021.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Fortalecer la implementación del Gobierno Digital en Gobiernos Locales como la Municipalidad de Pueblo Libre mediante la priorización de proyectos de Gobierno Digital que permitan generar valor público en los usuarios.

Implementar buenas prácticas de gestión de las nuevas tecnologías de la información y comunicaciones en la Municipalidad de Pueblo Libre, para de esa manera garantizar el adecuado uso e implementación de las innovaciones tecnológicas que acarrea el Gobierno Digital.

Aplicar mejora continua al proceso de gestión documental de la Municipalidad de Pueblo Libre con el objetivo de encontrar oportunidades de mejora en el tiempo para que el proceso de gestión documental se mantenga alineado a los objetivos institucionales de manera permanente.

Siendo el titular de la entidad, el responsable de la implementación del Modelo de Gestión Documental resulta indispensable recomendar dar estricto cumplimiento a la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI, la cual, aprueba el Modelo de Gestión Documental en el marco del Decreto Legislativo N° 1310.

Los gobiernos locales deben incluir en sus planes de capacitación anuales, actividades orientadas a la Gestión Documental y al Gobierno Digital, con la finalidad de fortalecer estos procesos, y de esa manera, mantener la relación significativa de las variables materia de investigación en el presente estudio.

## REFERENCIAS

- Arteaga, V. (2020). Gestión documental y su influencia en la rentabilidad del Comercial Joselito del Cantón Baba. [Trabajo de pregrado]. Universidad Técnica de Babahoyo. Babahoyo. Ecuador.
- Atalaya Pinedo, D. A., & Tarazona Sánchez, I. M. (2021). Identificación de factores críticos para la implementación exitosa del Gobierno Digital en el Perú desde la perspectiva de actores relacionados al Poder Ejecutivo.
- Bedoya Fernández, Jesusita (2020). Gestión Documental y Procesos Archivísticos en el Archivo Central del Ministerio de Educación del Perú. (Tesis de maestría). Repositorio: Universidad César Vallejo – Perú
- Bedoya, V. H. F. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu emprendedor TES*, 4(3), 65-76
- Bisquerra, R., & Alzina, R. B. (2004). Metodología de la investigación educativa (Vol. 1). Editorial La Muralla.
- Bohorquez Giraldo, D. F., & Guapacha Castro, D. A. (2018). Propuesta de estandarización de los procesos logísticos de gestión documental de la empresa Operlog Colombia SAS.
- Borja, L. K., Murillo, N. V., Rendón, D. A., Pizarro, L. E., & Meneses, L. A. (2018). Definición de un sistema de gestión documental en la Universidad Estatal de Milagro. *Contribuciones a las Ciencias Sociales [en línea]*, 1.
- Bustelo, C. (2011). Serie ISO 30300: Sistema de gestión para los documentos. SEDIC. En <https://www.sedic.es/wp-content/uploads/2019/06/serie-iso-30300.pdf>
- Christensen, C. (2012). Disruptive innovation. En M. Soegaard y R. F. Dam (Eds.), *Encyclopedia of human computer interaction*. Aarhus, Denmark: The Interaction-Design.org Foundation.

- Contreras, L. (2018). El gobierno electrónico municipal en Toluca, Estado de México, desde la perspectiva ciudadana. Encrucijada, Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública, (28), 37-59.
- Cruz, J (2015). El manejo de herramientas informáticas y su incidencia en el sistema de gestión documental en la empresa Parovpa exportaciones. (Tesis de maestría) Universidad Técnica de Machala.
- Cruz Mundet, José. (2012) "Archivística: gestión de documentos y gestión de archivos". Revista Española de Documentación Científica 36(4), octubre diciembre 2013 ISBN: 978-84-206-0952-2; ISSN-L: 0210-0614.
- Dante, G. P. (2003). Gestión documental, de información y del conocimiento... puntos de contacto y diferencias. Ciencias de la Información, 34 (3), 55-64.
- Diamond, S. Z. (1998). Records management: A practical approach. 3a. ed. New York:
- Fuster Ruiz, F. (1999). Archivística, archivo, documento de archivo... Necesidad de clarificar los conceptos. Anales de documentación, vol. 2, 1999.
- Font, O. (2013). Implementación de un sistema de gestión documental en la Universidad Central "Marta Abreu" de las villas, Cuba: Facultad de Ciencias de la Información y de la Educación. (Tesis doctoral, Universidad de Granada, España). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=58149>
- Hernández, R., Fernández, C. y Bautista, M. (2014). Metodología de investigación. (6ª Ed.). México: Editorial Mc Graw Hill.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México. Editorial Mc Graw Hill.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2017). Alcance de la Investigación.
- Loja, D. (2020). La Gestión documental de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Cumandá provincia de Chimborazo y la

Satisfacción del Cliente periodo 2017 (Bachelor's thesis, Universidad Nacional de Chimborazo).

Lunasco, E. (2017). Gestión documental y la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017. Tesis de maestría. En [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16356/Lunasco\\_DEJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16356/Lunasco_DEJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Meza Cruz, E. E. (2019). Gestión documental y satisfacción de usuarios de la municipalidad provincial de Huari, 2018.

Naser, A. (2021). Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental: una guía para su implementación.

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). Metodología de la Investigación cuantitativa - cualitativa (Cuarta edición). <file:///C:/Users/RJ/Downloads/Metodologia-de-la-investigacion-Naupas-Humberto.pdf>

Ojeda, J., López, J., & Salas, E. (2012). El valor ético de la responsabilidad social en la investigación. *Opción*, 28(68), 380-390. En <https://n9.cl/Ingou>

Olvera, L. (2019) Técnicas de evaluación de las pruebas psicológicas, en <https://luisaolvera.com/en-qu-consiste-una-evaluacion-psicologica/>

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International journal of morphology*, 35(1), 227-232.

Puebla, C. (2010). Método hipotético deductivo. Valparaiso, Chile

Ramírez, J. (2017). Gestión Administrativa y su Influencia con el Nivel de Satisfacción del Cliente Externo del Área de Operaciones de la Caja Financiera CrediScotia S.A. Ferreñafe 2017. Tesis de Maestría. En [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33210/ramirez\\_ej.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33210/ramirez_ej.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Sánchez, A. (2014) "La gestión de documentos como estrategia de innovación Empresarial". Enlace Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento, año 11, No. 2, pp.25-50
- Sanchez Alfaro, d. D. (2021). Implementación de un sistema de información para mejorar la gestión documental en una entidad pública de administración de inmuebles (doctoral dissertation, universidad nacional tecnológica de Lima sur).
- Sánchez, A. (2011). La gestión de documentos como estrategia de innovación empresarial (Tesis de maestría, Universidad central de Venezuela). En <https://docplayer.es/6974246-La-gestion-de-documentos-como-estrategia-de-innovacion-empresarial.html>
- Vázquez, T. O. J., Suárez, Y. D., & González, M. D. L. Á. R. (2021). Sistema de gestión documental para la Maestría en Gestión de Información de la UH. Revista Cubana de Ciencias Informáticas, 15(4).

# ANEXOS

## ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>Título: “Gestión documental y gobierno digital en la Municipalidad de Pueblo Libre – Lima, 2021”</b> <b>Autor: Tubillas Montoya Martín Eloy</b>							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Existe relación entre el nivel de gobierno digital y el de Gestión Documental en la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, 2021?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>¿Existe relación entre el nivel de gobierno digital y el nivel de organización documental, en la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, 2021?</p> <p>¿Existe relación entre el nivel de gobierno digital y el nivel de selección documental, en la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, 2021?</p> <p>¿Existe relación entre el nivel de gobierno digital y el nivel de valoración documental, en la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, 2021?</p> <p>¿Existe relación entre el nivel de gobierno digital y el nivel de accesibilidad documental, en la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, 2021?</p> <p>¿Existe relación entre el nivel de gobierno digital y el nivel de conservación documental, en la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, 2021?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar si existe relación entre el nivel de gobierno digital y el de Gestión Documental en la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, 2021</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar qué tipo de relación existe entre el nivel de gobierno digital y el nivel de organización documental, en la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, 2021</p> <p>Determinar qué tipo de relación existe entre el nivel de gobierno digital y el nivel de selección documental, en la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, 2021</p> <p>Determinar qué tipo de relación existe entre el nivel de gobierno digital y el nivel de valoración documental, en la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, 2021</p> <p>Determinar qué tipo de relación existe entre el nivel de gobierno digital y el nivel de accesibilidad documental, en la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, 2021</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe relación directa entre el nivel de gobierno digital y el de Gestión Documental en la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, 2021</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>Existe relación directa entre el nivel de gobierno digital y el nivel de organización documental, en la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, 2021</p> <p>Existe una relación directa entre el nivel de gobierno digital y el nivel de selección documental, en la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, 2021</p> <p>Existe una relación directa entre el nivel de gobierno digital y el nivel de valoración documental, en la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, 2021.</p> <p>Existe una relación directa entre el nivel de gobierno digital y el nivel de accesibilidad documental, en la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, 2021</p> <p>Existe una relación directa entre el nivel de gobierno digital y el nivel de conservación documental, en la</p>	<b>Variable 1: Nivel de gestión documental</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			D1: Organización documental	I1D1 Políticas de gestión y protocolo I2D1 Registro I3D1 Organización I4D1 Seguimiento	01 – 09	ORDINAL	Alto: (45 - 34) Medio: (33 - 22) Bajo: (21 - 9)
			D2: Selección documental	I1D2 Rotulación I2D2 Codificación I3D2 Metadatos	10 – 15		Alto: (30 -16) Medio: (22 - 15) Bajo: (14 - 6)
			D3: Valoración documental	I1D3 Clasificación I2D3 Custodia I3D3 Evaluación	16 - 20		Alto: (25 - 19) Medio: (18 - 12) Bajo: (11 - 5)
			D4: Accesibilidad documental	I1D4 Ubicación I2D4 Protocolo I3D4 Acceso	21 –26		Alto: (30 -16) Medio: (22 - 15) Bajo: (14 - 6)
			D5: Conservación documental	I1D5 Registro I2D5 Evaluación periódica I3D5 Almacenamiento I4D5 Digitalización I5D5 Digitalización	27 - 34		Alto: (40 - 30) Medio: (29 - 17) Bajo: (16 - 8)
			<b>Variable 2: Nivel gobierno digital</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			D1: Servicios en línea	I1D1 E-servicios I2D1 Página Web I3D1 Trámites en línea I4D1 Seguimiento	1 – 13	ORDINAL	Alto: (65 - 48) Medio: (47 - 31) Bajo: (30 - 13)

	Determinar qué tipo de relación existe entre el nivel de gobierno digital y el nivel de conservación documental, en la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, 2021	Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, 2021	D2: Infraestructura tecnología digital  D3: Capital humano	y	I1D2 Infraestructura I2D2 Equipamiento I3D2 Software  I1D3 Disponibilidad I2D3 Capacitación I3D3 Accesibilidad	14 - 20  21 -28		Alto: (35 - 26) Medio: (25 - 17) Bajo: (16 - 7)  Alto: (40 - 30) Medio: (29 - 19) Bajo: (18 - 8)
<b>Nivel - diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>			<b>Estadística a utilizar</b>			
<b>Nivel:</b> Correlacional <b>Diseño:</b> No experimental Cuantitativo Transversal <b>Método:</b> Hipotético - deductivo	<b>Población:</b> 100 trabajadores de la municipalidad de Lima  <b>Tipo de muestreo:</b>  Probabilístico  <b>Tamaño de muestra:</b>  80 sujetos	<b>Variable 1: Nivel de Clima laboral</b> <b>Técnicas:</b> Encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionario/ ficha de encuesta Autor: Martín Tubillas Año: 2021 Monitoreo: Martín Tubillas Ámbito de Aplicación: Municipalidad de Lima Forma de Administración: Presencial			<b>DESCRIPTIVA:</b>  <b>Porcentaje</b>  <b>INFERENCIAL:</b>  <b>Coeficiente Rho de Spearman</b>			
		<b>Variable 2: Desempeño laboral</b> <b>Técnicas:</b> encuesta <b>Instrumentos:</b> cuestionario Autor: Dr. Antonio Lip Año: 2021 Monitoreo: Martín Tubillas Ámbito de Aplicación: Municipalidad de Lima Forma de Administración: Presencial						

## ANEXO 2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Título: “Gestión documental y gobierno digital en la Municipalidad de Pueblo Libre – Lima, 2021”

Autor: Tubillas Montoya Martin Eloy

VARIABLE 1	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	NIVELES Y RANGOS
Nivel de gestión documental	Organización documental Selección documental Valoración documental Accesibilidad documental Conservación documental		1 – 34	Alto: (170 - 125) Medio: (124 - 80) Bajo: (79 - 34)
D1	Organización documental	Políticas de gestión y protocolo Registro Organización Seguimiento	1 - 9	Alto: (45 - 34) Medio: (33 - 22) Bajo: (21 - 9)
D2	Selección documental	Rotulación Codificación Metadatos	10 -15	Alto: (30 -16) Medio: (22 - 15) Bajo: (14 - 6)
D3	Valoración documental	Clasificación Custodia Evaluación	16 - 20	Alto: (25 - 19) Medio: (18 - 12) Bajo: (11 - 5)
D4	Accesibilidad documental	Ubicación Protocolo Acceso	21 - 26	Alto: (30 -16) Medio: (22 - 15) Bajo: (14 - 6)
D5	Conservación documental	Registro Evaluación periódica Almacenamiento Digitalización Recursos humanos	27 - 34	Alto: (40 - 30) Medio: (29 - 17) Bajo: (16 - 8)

VARIABLE 1	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES Y RANGOS
Nivel de gobierno digital	Servicios en línea		1 – 28	Alto: (140 - 103) Medio: (102 - 66) Bajo: (65 - 28)
	Infraestructura y tecnología digital			
	Capital humano			
D1	Servicios en línea	E-servicios Página Web Trámites en línea Seguimiento	1 - 13	Alto: (65 - 48) Medio: (47 - 31) Bajo: (30 - 13)
D2	Infraestructura y tecnología digital	Infraestructura Equipamiento Software	14 - 20	Alto: (35 - 26) Medio: (25 - 17) Bajo: (16 - 7)
D3	Capital humano	Disponibilidad Capacitación Accesibilidad	21 - 28	Alto: (40 - 30) Medio: (29 - 19) Bajo: (18 - 8)

## ANEXO 3: INSTRUMENTOS DE VALIDACIÓN



### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Cruz Antonio ~~Lip Licham~~

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela d Posgrado de la UCV, en la sede Ate-Vitarte, promoción 201901, aula B4, requiero validar los instrumentos con los cuales recolectaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación para optar el grado de Maestro.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: Gestión documental y gobierno digital en la Municipalidad de Pueblo Libre – Lima, 2021. y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación contiene:

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

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

Atentamente.

---

Tubillas Montoya Martin Eloy  
D.N.I: 43447554

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE NIVEL DE GESTIÓN DOCUMENTAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: Organización documental</b>								
1	Se cumplen las políticas de gestión documental establecida.	X		X		X		
2	El ordenamiento de la documentación es la adecuada	X		X		X		
3	El protocolo de gestión documental es ordenado y sistemático	X		X		X		
4	La entidad municipal utiliza procedimientos para optimizar los tiempos del trámite documental	X		X		X		
5	El sistema de organización y registro de documentos es efectivo.	X		X		X		
6	Se cuenta con un registro de seguimiento para monitorear efectivamente el estado de los trámites.	X		X		X		
7	Cuando la entidad municipal detecta un error actúa de inmediato para corregirlo.	X		X		X		
8	Existe una ruta seguimiento del documento y del trámite respectivo, en el sistema.	X		X		X		
9	Se cuenta con una base de datos que sistematiza y clasifica los documentos que se reciben	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: Implementación documental</b>								
10	Se realiza un registro de los archivos	X		X		X		
11	Se enumeran o rotulan los archivos para su ubicación	X		X		X		
12	Se tiene una pequeña descripción (metadatos) por carpetas	X		X		X		
13	Se codifica adecuadamente la documentación que se <del>recepiona</del> <del>recepiona</del>	X		X		X		
14	Los documentos se archivan con un formato estandarizado	X		X		X		
15	Considera que la descripción realizada de cada documentación contiene la información necesaria	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: Valoración documental</b>								
16	Se cuenta con un sistema eficaz de clasificación y jerarquización de documentos.	X		X		X		
17	Se custodian los documentos en forma eficiente	X		X		X		
18	Se realiza una evaluación periódica de los archivos existentes	X		X		X		
19	Existe un control periódico de las condiciones de almacenamiento de la documentación	X		X		X		
20	Se realiza un plan de gestión de documentos para garantizar su acceso	X		X		X		
<b>DIMENSION 4: accesibilidad documental</b>								
21	Los documentos son fácilmente ubicables cuando se requieren	X		X		X		
22	Los documentos están a disposición de los gestores municipales sin mayor protocolo	X		X		X		
23	Los protocolos de acceso a la documentación están adecuadamente estructurados	X		X		X		
24	Se cuenta con las herramientas para lograr un acceso rápido a los archivos	X		X		X		

25	Se cuenta con un registro de seguimiento de los documentos para acceder más rápidamente a ellos	X		X		X		
26	El acceso a los documentos se encuentra normados y todos son fáciles de consulta	X		X		X		
<b>Dimension 5: Conservación documental</b>								
27	El registro de entrada y salida de la documentación es adecuado	X		X		X		
28	Se realiza una evaluación cada cinco periódica integral del sistema de gestión documental	X		X		X		
29	Se actualizan constantemente los procesos destinados a la conservación de documentos	X		X		X		
30	Cada área cuenta con un ambiente físico adecuado para conservar los documentos	X		X		X		
31	Se cuenta con mobiliario adecuado para la conservación de los documentos	X		X		X		
32	Se cuenta con los recursos tecnológicos necesarios para una adecuada conservación de los documentos	X		X		X		
33	El personal encargado de digitalizar los documentos ya tramitados es idóneo	X		X		X		
34	Todos los documentos ya tramitados son digitalizados para su mejor conservación	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia) Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Cruz Antonio **Lip Lichan**, DNI: 07517707

Especialidad del validador: Metodólogo

Lima, 15 de noviembre del 2021



Firma del experto informante.

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

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE NIVEL DE GOBIERNO DIGITAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Organización documental</b>							
1	La municipalidad dispone de un sitio web actualizado para la oferta de e-servicios a la ciudadanía	X		X		X		
2	La página Web de la municipalidad es muy amigable y de fácil uso	X		X		X		
3	La página Web de la municipalidad está accesible en forma permanente	X		X		X		
4	La página Web de la municipalidad permite la inclusión de personas vulnerables.	X		X		X		
5	La página Web de la municipalidad permite la participación de la ciudadanía a través de foros, consultas y/o exposición de opiniones.	X		X		X		
6	Los servicios ofertados en línea cubren las expectativas de los usuarios externos. No hay quejas y/o reclamos por los mismos	X		X		X		
7	Los servicios ofertados en línea cubren las expectativas de los usuarios externos. No hay quejas y/o reclamos por los mismos	X		X		X		
8	Los trámites documentarios en línea, en general, son efectivos	X		X		X		
9	Los trámites de registro y similares son efectivos	X		X		X		
10	Los trámites de pago de tasas son efectivos	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Los trámites de solicitud de certificados y similares son efectivos	X		X		X		
12	Los usuarios pueden realizar el seguimiento de procesos o trámites en forma efectiva y tiempo real.	X		X		X		
13	La municipalidad tiene capacidad para ampliar su oferta de servicios via online a la ciudadanía	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Infraestructura y tecnología digital</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14	La municipalidad cuenta con ambientes especiales para ofrecer sus servicios en línea	X		X		X		
15	El área de informática de la municipalidad cuenta con	X		X		X		

	ambiente(s) idóneo(s) para su desarrollo							
16	El área de informática de la municipalidad cuenta con equipamiento moderno (de última generación) para brindar servicios eficientes.	X		X		X		
17	El área de informática de la municipalidad cuenta con equipamiento moderno (de última generación) para desarrollar nuevos programas y monitorear los actuales.	X		X		X		
18	Los programas informáticos -procesos de trámite documental- que utilizan los usuarios externos son efectivos	X		X		X		
19	Los programas informáticos que utilizan los usuarios internos son efectivos	Si	No	Si	No	Si	No	
20	Los programas informáticos que se utilizan en la municipalidad son fácilmente accesibles	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Capital humano</b>							
21	La municipalidad dispone de personal exclusivo, dedicado al desarrollo e implementación de sistemas informáticos de gestión y gobierno digital	X		X		X		
22	La municipalidad dispone de la cantidad suficiente de personal dedicado al área de atención digital.	X		X		X		
23	El personal dedicado al área de sistemas digitales está capacitado para el manejo de los procesos relacionados	X		X		X		
24	El personal dedicado al área orientación de los usuarios en trámites en línea está capacitado para el manejo de los procesos relacionados	X		X		X		
25	El personal dedicado al área orientación de los usuarios en trámites en línea es empático y accesible al público que lo requiere	X		X		X		
26	El funcionario responsable de los procesos en línea es accesible a los usuarios	X		X		X		
27	La disponibilidad de recursos humanos e informáticos son suficientes para la implementación de nuevos servicios a través de Internet	X		X		X		
28	La municipalidad cuenta con personal específico que se encarga de atender la información pública a ser difundida a la ciudadanía a través de su sitio web	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia) Hay suficiencia**

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Cruz Antonio Lip Licham      DNI: 07517707

Especialidad del validador: Metodólogo

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima, 15 de noviembre del 2021



-----  
Firma del experto informante.

Señor: Dr. Edwin Alberto Martínez López

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela d Posgrado de la UCV, en la sede Ate-Vitarte, promoción 201901\_ aula B4, requiero validar los instrumentos con los cuales recolectaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación para optar el grado de Maestro.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: Gestión documental y gobierno digital en la Municipalidad de Pueblo Libre – Lima, 2021. y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación contiene:

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

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

Atentamente.



---

Jubillas Montoya Martin Eloy  
D.N.I: 43447554

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE NIVEL DE GESTIÓN DOCUMENTAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Organización documental</b>								
1	Se cumplen las políticas de gestión documental establecida.	X		X		X		
2	El ordenamiento de la documentación es la adecuada	X		X		X		
3	El protocolo de gestión documental es ordenado y sistemático	X		X		X		
4	La entidad municipal utiliza procedimientos para optimizar los tiempos del trámite documental	X		X		X		
5	El sistema de organización y registro de documentos es efectivo.	X		X		X		
6	Se cuenta con un registro de seguimiento para monitorear efectivamente el estado de los trámites.	X		X		X		
7	Cuando la entidad municipal detecta un error actúa de inmediato para corregirlo.	X		X		X		
8	Existe una ruta seguimiento del documento y del trámite respectivo, en el sistema.	X		X		X		
9	Se cuenta con una base de datos que sistematiza y clasifica los documentos que se reciben	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Implementación documental</b>								
10	Se realiza un registro de los archivos	X		X		X		
11	Se enumeran o rotulan los archivos para su ubicación	X		X		X		
12	Se tiene una pequeña descripción (metadatos) por carpetas	X		X		X		
13	Se codifica adecuadamente la documentación que se recepciona.	X		X		X		
14	Los documentos se archivan con un formato estandarizado	X		X		X		
15	Considera que la descripción realizada de cada documentación contiene la información necesaria	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Valoración documental</b>								
16	Se cuenta con un sistema eficaz de clasificación y jerarquización de documentos	X		X		X		
17	Se custodian los documentos en forma eficiente	X		X		X		
18	Se realiza una evaluación periódica de los archivos existentes	X		X		X		
19	Existe un control periódico de las condiciones de almacenamiento de la documentación	X		X		X		
20	Se realiza un plan de gestión de documentos para garantizar su acceso	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: accesibilidad documental</b>								
21	Los documentos son fácilmente ubicables cuando se requieren	X		X		X		
22	Los documentos están a disposición de los gestores municipales sin mayor protocolo	X		X		X		
23	Los protocolos de acceso a la documentación están adecuadamente estructurados	X		X		X		
24	Se cuenta con las herramientas para lograr un acceso rápido a los archivos	X		X		X		

25	Se cuenta con un registro de seguimiento de los documentos para acceder más rápidamente a ellos	X		X		X		
26	El acceso a los documentos se encuentra normados y todos son factibles de consulta	X		X		X		
<b>Dimensión 5: Conservación documental</b>								
27	El registro de entrada y salida de la documentación es adecuado	X		X		X		
28	Se realiza una evaluación cada cinco periódica integral del sistema de gestión documental	X		X		X		
29	Se actualizan constantemente los procesos destinados a la conservación de documentos	X		X		X		
30	Cada área cuenta con un ambiente físico adecuado para conservar los documentos	X		X		X		
31	Se cuenta con mobiliario adecuado para la conservación de los documentos	X		X		X		
32	Se cuenta con los recursos tecnológicos necesarios para una adecuada conservación de los documentos	X		X		X		
33	El personal encargado de digitalizar los documentos ya tramitados es idóneo	X		X		X		
34	Todos los documentos ya tramitados son digitalizados para su mejor conservación	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia) Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Cruz Antonio Lip Licham       DNI: 07517707

Especialidad del validador: Metodólogo

Lima, 17 de noviembre del 2021



-----  
Firma del experto informante.

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

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE NIVEL DE GOBIERNO DIGITAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Organización documental</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La municipalidad dispone de un sitio web actualizado para la oferta de e-servicios a la ciudadanía	X		X		X		
2	La página Web de la municipalidad es muy amigable y de fácil uso	X		X		X		
3	La página Web de la municipalidad está accesible en forma permanente	X		X		X		
4	La página Web de la municipalidad permite la inclusión de personas vulnerables.	X		X		X		
5	La página Web de la municipalidad permite la participación de la ciudadanía a través de foros, consultas y/o exposición de opiniones.	X		X		X		
6	Los servicios ofertados en línea cubren las expectativas de los usuarios externos. No hay quejas y/o reclamos por los mismos	X		X		X		
7	Los servicios ofertados en línea cubren las expectativas de los usuarios externos. No hay quejas y/o reclamos por los mismos	X		X		X		
8	Los trámites documentarios en línea, en general, son efectivos	X		X		X		
9	Los trámites de registro y similares son efectivos	X		X		X		
10	Los trámites de pago de tasas son efectivos	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Los trámites de solicitud de certificados y similares son efectivos	X		X		X		
12	Los usuarios pueden realizar el seguimiento de procesos o trámites en forma efectiva y tiempo real.	X		X		X		
13	La municipalidad tiene capacidad para ampliar su oferta de servicios vía online a la ciudadanía	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Infraestructura y tecnología digital</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14	La municipalidad cuenta con ambientes especiales para ofrecer sus servicios en línea	X		X		X		
15	El área de informática de la municipalidad cuenta con	X		X		X		

	ambiente(s) idóneo(s) para su desarrollo							
16	El área de informática de la municipalidad cuenta con equipamiento moderno (de última generación) para brindar servicios eficientes.	X		X		X		
17	El área de informática de la municipalidad cuenta con equipamiento moderno (de última generación) para desarrollar nuevos programas y monitorear los actuales.	X		X		X		
18	Los programas informáticos -procesos de trámite documental- que utilizan los usuarios externos son efectivos	X		X		X		
19	Los programas informáticos que utilizan los usuarios internos son efectivos	Si	No	Si	No	Si	No	
20	Los programas informáticos que se utilizan en la municipalidad son fácilmente accesibles	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Capital humano</b>							
21	La municipalidad dispone de personal exclusivo, dedicado al desarrollo e implementación de sistemas informáticos de gestión y gobierno digital	X		X		X		
22	La municipalidad dispone de la cantidad suficiente de personal dedicado al área de atención digital.	X		X		X		
23	El personal dedicado al área de sistemas digitales está capacitado para el manejo de los procesos relacionados	X		X		X		
24	El personal dedicado al área orientación de los usuarios en trámites en línea está capacitado para el manejo de los procesos relacionados	X		X		X		
25	El personal dedicado al área orientación de los usuarios en trámites en línea es empático y accesible al público que lo requiere	X		X		X		
26	El funcionario responsable de los procesos en línea es accesible a los usuarios	X		X		X		
27	La disponibilidad de recursos humanos e informáticos son suficientes para la implementación de nuevos servicios a través de Internet	X		X		X		
28	La municipalidad cuenta con personal específico que se encarga de atender la información pública a ser difundida a la ciudadanía a través de su sitio web	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia) Hay suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Edwin Alberto Martínez López**

**DNI: 09080039**

**Especialidad del validador: Metodólogo**

**Lima, 17 de noviembre del 2021**

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

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



-----  
**Firma del experto informante.**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg Freddy Gamaniel Romaní Allende

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela d Posgrado de la UCV, en la sede Ate-Vitarte, promoción 201901, aula B4, requiero validar los instrumentos con los cuales recolectaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación para optar el grado de Maestro.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: Gestión documental y gobierno digital en la Municipalidad de Pueblo Libre – Lima, 2021. y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación contiene:

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

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

Atentamente.



---

~~Jubiles~~ Montoya Martin Eloy  
D.N.I: 43447554

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE NIVEL DE GESTIÓN DOCUMENTAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Organización documental</b>								
1	Se cumplen las políticas de gestión documental establecida.	X		X		X		
2	El ordenamiento de la documentación es la adecuada	X		X		X		
3	El protocolo de gestión documental es ordenado y sistemático	X		X		X		
4	La entidad municipal utiliza procedimientos para optimizar los tiempos del trámite documental	X		X		X		
5	El sistema de organización y registro de documentos es efectivo.	X		X		X		
6	Se cuenta con un registro de seguimiento para monitorear efectivamente el estado de los trámites.	X		X		X		
7	Cuando la entidad municipal detecta un error actúa de inmediato para corregirlo.	X		X		X		
8	Existe una ruta seguimiento del documento y del trámite respectivo, en el sistema.	X		X		X		
9	Se cuenta con una base de datos que sistematiza y clasifica los documentos que se reciben	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Implementación documental</b>								
10	Se realiza un registro de los archivos	X		X		X		
11	Se enumeran o rotulan los archivos para su ubicación	X		X		X		
12	Se tiene una pequeña descripción (metadatos) por carpetas	X		X		X		
13	Se codifica adecuadamente la documentación que se <u>recepciona</u> .	X		X		X		
14	Los documentos se archivan con un formato estandarizado	X		X		X		
15	Considera que la descripción realizada de cada documentación contiene la información necesaria	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Valoración documental</b>								
16	Se cuenta con un sistema eficaz de clasificación y jerarquización de documentos	X		X		X		
17	Se custodian los documentos en forma eficiente	X		X		X		
18	Se realiza una evaluación periódica de los archivos existentes	X		X		X		
19	Existe un control periódico de las condiciones de almacenamiento de la documentación	X		X		X		
20	Se realiza un plan de gestión de documentos para garantizar su acceso	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: accesibilidad documental</b>								
21	Los documentos son fácilmente ubicables cuando se requieren	X		X		X		
22	Los documentos están a disposición de los gestores municipales sin mayor protocolo	X		X		X		
23	Los protocolos de acceso a la documentación están adecuadamente estructurados	X		X		X		
24	Se cuenta con las herramientas para lograr un acceso rápido a los archivos	X		X		X		

25	Se cuenta con un registro de seguimiento de los documentos para acceder más rápidamente a ellos	X		X		X		
26	El acceso a los documentos se encuentra normados y todos son factibles de consulta	X		X		X		
<b>Dimensión 5: Conservación documental</b>								
27	El registro de entrada y salida de la documentación es adecuado	X		X		X		
28	Se realiza una evaluación cada cinco periódica integral del sistema de gestión documental	X		X		X		
29	Se actualizan constantemente los procesos destinados a la conservación de documentos	X		X		X		
30	Cada área cuenta con un ambiente físico adecuado para conservar los documentos	X		X		X		
31	Se cuenta con mobiliario adecuado para la conservación de los documentos	X		X		X		
32	Se cuenta con los recursos tecnológicos necesarios para una adecuada conservación de los documentos	X		X		X		
33	El personal encargado de digitalizar los documentos ya tramitados es idóneo	X		X		X		
34	Todos los documentos ya tramitados son digitalizados para su mejor conservación	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia) Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg Freddy Gamaniel Romani Allende

DNI: 25495800

Especialidad del validador: Metodólogo

Lima, 15 de noviembre del 2021

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

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



Firma del experto informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE NIVEL DE GOBIERNO DIGITAL

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Organización documental</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La municipalidad dispone de un sitio web actualizado para la oferta de e-servicios a la ciudadanía	X		X		X		
2	La página Web de la municipalidad es muy amigable y de fácil uso	X		X		X		
3	La página Web de la municipalidad está accesible en forma permanente	X		X		X		
4	La página Web de la municipalidad permite la inclusión de personas vulnerables.	X		X		X		
5	La página Web de la municipalidad permite la participación de la ciudadanía a través de foros, consultas y/o exposición de opiniones.	X		X		X		
6	Los servicios ofertados en línea cubren las expectativas de los usuarios externos. No hay quejas y/o reclamos por los mismos	X		X		X		
7	Los servicios ofertados en línea cubren las expectativas de los usuarios externos. No hay quejas y/o reclamos por los mismos	X		X		X		
8	Los trámites documentarios en línea, en general, son efectivos	X		X		X		
9	Los trámites de registro y similares son efectivos	X		X		X		
10	Los trámites de pago de tasas son efectivos	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Los trámites de solicitud de certificados y similares son efectivos	X		X		X		
12	Los usuarios pueden realizar el seguimiento de procesos o trámites en forma efectiva y tiempo real.	X		X		X		
13	La municipalidad tiene capacidad para ampliar su oferta de servicios via online a la ciudadanía	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Infraestructura y tecnología digital</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14	La municipalidad cuenta con ambientes especiales para ofrecer sus servicios en línea	X		X		X		
15	El área de informática de la municipalidad cuenta con	X		X		X		

	ambiente(s) idóneo(s) para su desarrollo							
16	El área de informática de la municipalidad cuenta con equipamiento moderno (de última generación) para brindar servicios eficientes.	X		X		X		
17	El área de informática de la municipalidad cuenta con equipamiento moderno (de última generación) para desarrollar nuevos programas y monitorear los actuales.	X		X		X		
18	Los programas informáticos -procesos de trámite documental- que utilizan los usuarios externos son efectivos	X		X		X		
19	Los programas informáticos que utilizan los usuarios internos son efectivos	Si	No	Si	No	Si	No	
20	Los programas informáticos que se utilizan en la municipalidad son fácilmente accesibles	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Capital humano</b>							
21	La municipalidad dispone de personal exclusivo, dedicado al desarrollo e implementación de sistemas informáticos de gestión y gobierno digital	X		X		X		
22	La municipalidad dispone de la cantidad suficiente de personal dedicado al área de atención digital.	X		X		X		
23	El personal dedicado al área de sistemas digitales está capacitado para el manejo de los procesos relacionados	X		X		X		
24	El personal dedicado al área orientación de los usuarios en trámites en línea está capacitado para el manejo de los procesos relacionados	X		X		X		
25	El personal dedicado al área orientación de los usuarios en trámites en línea es empático y accesible al público que lo requiere	X		X		X		
26	El funcionario responsable de los procesos en línea es accesible a los usuarios	X		X		X		
27	La disponibilidad de recursos humanos e informáticos son suficientes para la implementación de nuevos servicios a través de Internet	X		X		X		
28	La municipalidad cuenta con personal específico que se encarga de atender la información pública a ser difundida a la ciudadanía a través de su sitio web	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia) Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg Freddy ~~Gamanje~~ Romani Allende

DNI: 25495800

Especialidad del validador: Metodólogo

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

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

Lima, 15 de noviembre del 2021



-----  
Firma del experto informante.

## ANEXO 4: FORMATO DE INSTRUMENTOS

### ENCUESTA SOBRE EL NIVEL DE GOBIERNO DIGITAL EN LA MUNICIPALIDAD DE PUEBLO LIBRE – 2021

Instrucciones: A continuación, encontrarás las siguientes preguntas. Lee cuidadosamente cada una; luego, marca la mejor alternativa con una X según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con sinceridad esta información es confidencial con fines académicos.

Opciones de respuesta:

MA	DA	DA-ED	ED	MD
Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo - ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

Dimensión 1: Servicios en línea		MA	DA	DA-ED	ED	MD
1	La municipalidad dispone de un sitio web actualizado para la oferta de e-servicios a la ciudadanía					
2	La página Web de la municipalidad es muy amigable y de fácil uso					
3	La página Web de la municipalidad está accesible en forma permanente					
4	La página Web de la municipalidad permite la inclusión de personas vulnerables.					
5	La página Web de la municipalidad permite la participación de la ciudadanía a través de foros, consultas y/o exposición de opiniones.					
6	Los servicios ofertados en línea cubren las expectativas de los usuarios externos. No hay quejas y/o reclamos por los mismos					
7	Los servicios ofertados en línea cubren las expectativas de los usuarios externos. No hay quejas y/o reclamos por los mismos					

8	Los trámites documentarios en línea, en general, son efectivos					
9	Los trámites de registro y similares son efectivos					
10	Los trámites de pago de tasas son efectivos					
11	Los trámites de solicitud de certificados y similares son efectivos					
12	Los usuarios pueden realizar el seguimiento de procesos o trámites en forma efectiva y tiempo real.					
13	La municipalidad tiene capacidad para ampliar su oferta de servicios vía online a la ciudadanía					
<b>Dimensión 2: Infraestructura y tecnología digital</b>		<b>MA</b>	<b>DA</b>	<b>DA-ED</b>	<b>ED</b>	<b>MD</b>
14	La municipalidad cuenta con ambientes especiales para ofrecer sus servicios en línea					
15	El área de informática de la municipalidad cuenta con ambiente(s) idóneo(s) para su desarrollo					
16	El área de informática de la municipalidad cuenta con equipamiento moderno (de última generación) para brindar servicios eficientes.					
17	El área de informática de la municipalidad cuenta con equipamiento moderno (de última generación) para desarrollar nuevos programas y monitorear los actuales.					
18	Los programas informáticos -procesos de trámite documental- que utilizan los usuarios externos son efectivos					
19	Los programas informáticos que utilizan los usuarios internos son efectivos					
20	Los programas informáticos que se utilizan en la municipalidad son fácilmente accesibles					
<b>Dimensión 3: Capital humano</b>		<b>MA</b>	<b>DA</b>	<b>DA-ED</b>	<b>ED</b>	<b>MD</b>
21	La municipalidad dispone de personal exclusivo, dedicado al desarrollo e implementación de sistemas informáticos de gestión y gobierno digital					

22	La municipalidad dispone de la cantidad suficiente de personal dedicado al área de atención digital.					
23	El personal dedicado al área de sistemas digitales está capacitado para el manejo de los procesos relacionados					
24	El personal dedicado al área orientación de los usuarios en trámites en línea está capacitado para el manejo de los procesos relacionados					
25	El personal dedicado al área orientación de los usuarios en trámites en línea es empático y accesible al público que lo requiere					
26	El funcionario responsable de los procesos en línea es accesible a los usuarios					
27	La disponibilidad de recursos humanos e informáticos son suficientes para la implementación de nuevos servicios a través de Internet					
28	La municipalidad cuenta con personal específico que se encarga de atender la información pública a ser difundida a la ciudadanía a través de su sitio web					

## ENCUESTA SOBRE EL NIVEL DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA MUNICIPALIDAD DE PUEBLO LIBRE – 2021.

Instrucciones: A continuación, encontrarás las siguientes preguntas. Lee cuidadosamente cada una; luego, marca la mejor alternativa con una X según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con sinceridad esta información es confidencial con fines académicos.

Opciones de respuesta:

<b>MA</b>	<b>DA</b>	<b>DA-ED</b>	<b>ED</b>	<b>MD</b>
Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo - ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

<b>D1</b>	<b>Organización documental</b>	<b>MA</b>	<b>DA</b>	<b>DA-ED</b>	<b>ED</b>	<b>MD</b>
1	Se cumplen las políticas de gestión documental establecida.					
2	El ordenamiento de la documentación es la adecuada					
3	El protocolo de gestión documental es ordenado y sistemático					
4	La entidad municipal utiliza procedimientos para optimizar los tiempos del trámite documental					
5	El sistema de organización y registro de documentos es efectivo.					
6	Se cuenta con un registro de seguimiento para monitorear efectivamente el estado de los trámites.					
7	Cuando la entidad municipal detecta un error actúa de inmediato para corregirlo.					
8	Existe una ruta seguimiento del documento y del trámite respectivo, en el sistema.					

9	Se cuenta con una base de datos que sistematiza y clasifica los documentos que se reciben					
<b>D2</b>	<b>Selección documental</b>					
10	Se realiza un registro de los archivos					
11	Se enumeran o rotulan los archivos para su ubicación					
12	Se tiene una pequeña descripción (metadatos) por carpetas					
13	Se codifica adecuadamente la documentación que se recepciona.					
14	Los documentos se archivan con un formato estandarizado					
15	Considera que la descripción realizada de cada documentación contiene la información necesaria					
<b>D3</b>	<b>Valoración documental</b>					
16	Se cuenta con un sistema eficaz de clasificación y jerarquización de documentos					
17	Se custodian los documentos en forma eficiente					
18	Se realiza una evaluación periódica de los archivos existentes					
19	Existe un control periódico de las condiciones de almacenamiento de la documentación					
20	Se realiza un plan de gestión de documentos para garantizar su acceso					
<b>D4</b>	<b>Accesibilidad documental</b>					
21	Los documentos son fácilmente ubicables cuando se requieren					
22	Los documentos están a disposición de los gestores municipales sin mayor protocolo					

23	Los protocolos de acceso a la documentación están adecuadamente estructurados					
24	Se cuenta con las herramientas para lograr un acceso rápido a los archivos					
25	Se cuenta con un registro de seguimiento de los documentos para acceder más rápidamente a ellos					
26	El acceso a los documentos se encuentra normados y todos son factibles de consulta					
<b>D5</b>	<b>Conservación documental</b>					
27	El registro de entrada y salida de la documentación es adecuado					
28	Se realiza una evaluación cada cinco periódica integral del sistema de gestión documental					
29	Se actualizan constantemente los procesos destinados a la conservación de documentos					
30	Cada área cuenta con un ambiente físico adecuado para conservar los documentos					
31	Se cuenta con mobiliario adecuado para la conservación de los documentos					
32	Se cuenta con los recursos tecnológicos necesarios para una adecuada conservación de los documentos					
33	El personal encargado de digitalizar los documentos ya tramitados es idóneo					
34	Todos los documentos ya tramitados son digitalizados para su mejor conservación					

## ANEXO 05. FICHAS TÉCNICAS DE LOS INSTRUMENTOS

### **FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE GESTIÓN DOCUMENTAL**

#### **Estudio: Gestión documental y gobierno digital en la Municipalidad de Pueblo Libre – Lima, 2021**

1. Denominación

Escala para medir el nivel de gestión documental en base a percepción del colaborador administrativo.

2. Autor

Martin Eloy Tubillas

3. Año de elaboración

2021

4. Objetivo

Determinar el nivel de percepción que tiene el colaborador administrativo, en lo referente al nivel de gestión documental de una municipalidad.

5. Normativos - información

- Es anónimo y su finalidad es completamente académica
- Se solicita ser objetivo, honesto y sincero con sus respuestas.
- Marque una y sólo una alternativa de respuesta

6. Usuarios

Trabajadores administrativos.

7. Unidad de análisis

Personal administrativo de una municipalidad de Lima – Perú.

8. Modo de aplicación

- El presente cuestionario está conformado por 34 ítems, distribuidos entre las cinco dimensiones de la variable, con alternativas de respuesta que van del 1 al 5 por cada ítem.
- El desarrollo del cuestionario es de forma individual, consignando los datos que se requieran de acuerdo a las instrucciones.

- El tiempo de aplicación del cuestionario es de aproximadamente 15 minutos.
- Los materiales a utilizar son la ficha de encuesta y lapicero.

## 9. Estructura

La ficha de encuesta consta de 34 ítems, distribuidos entre las cinco dimensiones de la variable; se distribuyeron los ítems por cada dimensión de la variable, según se especifica en la siguiente tabla:

Variable: Calidad de atención en el servicio

Dimensiones	Nº de ítems
• Organización documental	9
• Selección documental	6
• Valoración documental	5
• Accesibilidad documental	6
• Conservación documental	8

## 10. Escala diagnóstica

### 10.1. Escala general de la variable

Variable: Nivel de gestión documental

Nivel	Rango
Alto	[170 - 125]
Medio	[124 - 180]
Bajo	[79 - 34]

### 10.2. Escala valorativa de las alternativas de respuesta.

Las opciones de respuesta para todas las dimensiones están en una escala del 1 al 5, considerando el 1 como la menor calificación (muy en

desacuerdo con la afirmación del ítem) y el 5 como la mayor calificación (muy de acuerdo con la afirmación del ítem), las mismas que representan la percepción del encuestado sobre el servicio que se brinda. Se codificó como:

<b>Alternativa</b>	<b>Valor</b>
Completamente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Completamente en desacuerdo	1

#### 11. Validez y confiabilidad.

- 11.1. Validez: a través del proceso de validación por el procedimiento de Juicio de expertos, según los normativos vigentes de esta EPG. Los formatos de los tres docentes validadores se presentan en los anexos del trabajo.
- 11.2. Confiabilidad: Se obtuvo un índice de 0,777 en la aplicación del estadístico de fiabilidad del Alpha de Cronbach.

**FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE  
GESTIÓN DOCUMENTAL**  
**Estudio: Gestión documental y gobierno digital en la Municipalidad de  
Pueblo Libre – Lima, 2021**

12. Denominación

Escala para medir el nivel de gobierno digital en base a percepción del colaborador administrativo.

13. Autor

Martin Eloy Tubillas

14. Año de elaboración

2021

15. Objetivo

Determinar el nivel de percepción que tiene el colaborador administrativo, en lo referente al nivel de gobierno digital de una municipalidad.

16. Normativos - información

- Es anónimo y su finalidad es completamente académica
- Se solicita ser objetivo, honesto y sincero con sus respuestas.
- Marque una y sólo una alternativa de respuesta

17. Usuarios

Trabajadores administrativos.

18. Unidad de análisis

Personal administrativo de una municipalidad de Lima – Perú.

19. Modo de aplicación

- El presente cuestionario está conformado por 28 ítems, distribuidos entre las tres dimensiones de la variable, con alternativas de respuesta que van del 1 al 5 por cada ítem.
- El desarrollo del cuestionario es de forma individual, consignando los datos que se requieran de acuerdo a las instrucciones.
- El tiempo de aplicación del cuestionario es de aproximadamente 15 minutos.
- Los materiales a utilizar son la ficha de encuesta y lapicero.

20. Estructura

La ficha de encuesta consta de 28 ítems, distribuidos entre las tres dimensiones de la variable; se distribuyeron los ítems por cada dimensión de la variable, según se especifica en la siguiente tabla:

Variable: Calidad de atención en el servicio

Dimensiones	Nº de ítems
• Servicios en línea	13
• Infraestructura y tecnología digital	7
• Capital humano	8

## 21. Escala diagnóstica

### 21.1. Escala general de la variable

Variable: Nivel de gestión documental

Nivel	Rango
Alto	[140 - 103]
Medio	[102 - 66]
Bajo	[65 - 28]

### 21.2. Escala valorativa de las alternativas de respuesta.

Las opciones de respuesta para todas las dimensiones están en una escala del 1 al 5, considerando el 1 como la menor calificación (muy en desacuerdo con la afirmación del ítem) y el 5 como la mayor calificación (muy de acuerdo con la afirmación del ítem), las mismas que representan la percepción del encuestado sobre el servicio que se brinda. Se codificó como:

Alternativa	Valor
Completamente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Completamente en desacuerdo	1

## 22. Validez y confiabilidad.

22.1. Validez: a través del proceso de validación por el procedimiento de Juicio de expertos, según los normativos vigentes de esta EPG. Los formatos de los tres docentes validadores se presentan en los anexos del trabajo.

22.2. Confiabilidad: Se obtuvo un índice de 0,867 en la aplicación del estadístico de fiabilidad del Alpha de Cronbach.

## ANEXO 07. DATOS PARA HALLAR EL COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH

NIVEL DE GESTIÓN DOCUMENTAL																																			
Sujeto	ORGANIZACIÓN									SELECCIÓN						VALORACIÓN						ACCESIBILIDAD						CONSERVACIÓN							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	
1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	2	2	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	
2	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	4	5	4	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	2	
4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	2	2	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2	4	4	
6	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4		
7	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	
10	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	
11	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	2	2	3	4	
12	4	3	3	2	1	1	3	1	1	4	2	2	3	2	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	4	
13	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	5	5	5	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4	5	4	4	4	2	3	2	3	3	2	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
16	4	4	4	3	4	2	2	2	3	2	3	2	4	3	4	3	4	2	2	3	4	2	2	4	2	3	4	4	2	4	3	4	4	3	
17	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
18	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	
20	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	
21	3	3	3	2	4	4	3	5	4	4	3	3	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	
23	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	4	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1		
24	4	3	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5		
25	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4		
26	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4		
27	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
28	4	4	4	3	4	5	4	5	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	2	2	3	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3	3	1	4	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	2	2	2	2	
30	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
35	4	4	4	3	3	2	3	2	2	4	3	4	2	2	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	1	1	
36	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	2	3	3	2	3	4	3	2	2	3	4	3	2	2	2	2	2	2	





3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	1	2	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
4	3	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
2	4	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3
4	2	3	4	4	4	4	4	2	3	5	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
3	3	4	2	2	3	3	4	4	3	3	4	2	3	2	2	2	3	3	4	3	2	4	4	4	4	3	3
5	4	4	3	3	5	5	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4
3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	4	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	4	4	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	4	5	4	4	4	4	5
5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	2	4	3	4	3	4
5	4	5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	5	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3
2	2	3	3	3	2	2	2	5	4	3	3	1	1	1	1	1	3	3	1	3	3	1	2	2	1	1	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
4	3	2	2	4	4	4	4	4	3	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	2
4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	3	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	5	5	5	5	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	2	2	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4
4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	2	2	4	4	3	4	3	3
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4

5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	4	
4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	2	1	1	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	5	5	5	4	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	1	2	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
4	3	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	
2	4	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3
4	2	3	4	4	4	4	4	4	2	3	5	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	

## Análisis de fiabilidad

### Variable Gestión documental y sus dimensiones

Estadístico de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,777	5

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	80	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	80	100,0

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

## Variable Gobierno digital y sus dimensiones

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,867	4

### Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	80	100,0
Casos Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	80	100,0

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