



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Gobierno digital y gestión documentaria en la Municipalidad de un
distrito de Chiclayo

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR

Llaguento Céspedes, Gian Carlos (ORCID: 0000-0003-0151-9122)

ASESORA

Dra. De los Santos Exebio, María Isabel (ORCID: 0000-0003-2096-7369)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios Todopoderoso por darme el ser y la sabiduría; acompañándome, en todo momento. En especial en los momentos más difíciles.

A mis Padres porque todos los días me demuestran su amor incondicional, por ser ejemplo de superación y fortaleza en mi vida y por qué cuento con su apoyo en todos los momentos épicos de mi etapa de crecimiento tanto espiritual como profesional.

A mi hermana que siempre me motivaron a seguir adelante y a luchar por un futuro mejor.

Gian Carlos

Agradecimiento

Agradecer primero a Dios, por darme la vida; y a nuestros instructores de la maestría en gestión pública, por haberme brindado sus conocimientos e inculcarnos el valor de la responsabilidad, para desarrollar y culminar mi meta propuesta.

A la Universidad “Cesar Vallejo”, por educarnos y Formarnos como Profesionales, humanos y competentes.

Finalmente, agradezco a las personas e instituciones que hicieron posible el desarrollo de la tesis.

El autor

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I INTRODUCCIÓN.....	1
II MARCO TEÓRICO	4
III METODOLOGÍA.....	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variables y operacionalización.....	12
3.3 Población, muestra y muestreo	13
3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	14
3.5 Procedimientos	15
3.6 Método de análisis de datos.....	15
3.7 Aspectos éticos.....	15
IV RESULTADOS	16
V DISCUSIÓN	30
VI CONCLUSIONES.....	36
VII RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de la dimensión Transacción	16
Tabla 2. Nivel de la dimensión Interacción	16
Tabla 3. Nivel de la dimensión Integración.....	17
Tabla 4. Nivel de la dimensión Información.....	17
Tabla 5. Nivel de la dimensión Control físico.....	18
Tabla 6. Nivel de la dimensión Clasificación.....	18
Tabla 7. Nivel de la dimensión Valoración.....	19
Tabla 8. Nivel de la dimensión Control de acceso	19
Tabla 9. Prueba de normalidad	20
Tabla 10. Correlación entre transacción y la G.D en una municipalidad de un distrito de Chiclayo.	21
Tabla 11. Correlación entre transacción y la G.D en una municipalidad de un distrito de Chiclayo	22
Tabla 12. No Correlación entre integración y la G.D en una municipalidad de un distrito de Chiclayo	23
Tabla 13. Correlación entre información y la G.D en una municipalidad de un distrito de Chiclayo.	24
Tabla 14. Correlación entre control físico y G.D en una municipalidad de un distrito de Chiclayo.	25
Tabla 15. Correlación entre clasificación y G.D en una municipalidad de un distrito de Chiclayo.	26
Tabla 16. No correlación entre valoración y G.D en una municipalidad de un distrito de Chiclayo.	27
Tabla 17. Correlación entre control de acceso y G.D en una municipalidad de un distrito de Chiclayo.	28
Tabla 18. Contrastación de hipótesis	29

Resumen

El título de la presente investigación denominada Gobierno digital y gestión documentaria en la Municipalidad de un distrito de Chiclayo, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre Gobierno digital y la gestión documentaria. El diseño de investigación es no experimental, de nivel correlacional, con enfoque cuantitativo, el cual se desarrolló como técnica una encuesta en la cual tuvo como instrumento dos cuestionarios aplicados a una muestra de 42 trabajadores con la finalidad de determinar si se relaciona gobierno digital con las dimensiones Transacción, Interacción, Integración, Información, con la variable gestión documentaria y con las dimensiones, Control físico, Clasificación, Valoración, Control de acceso. Los resultados fueron procesados utilizando el programa estadístico SPSS v25 y una confiabilidad Alfa de Cronbach, el cual se encontró dentro del rango aceptable $<0,75$.

Se concluye que existe una correlación directa entre las variables de la investigación, por lo cual, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación que indica que existe relación significativa entre Gobierno digital y gestión documentaria.

En este sentido, se encontró evidencia estadística que existe relación entre las variables en estudio, así mismo es necesario proponer el uso de tecnologías de la información para mejorar los diferentes procesos.

Palabras clave: Gobierno digital, gestión documentaria y gestión pública.

Abstract

The title of the present investigation called Digital Government and Documentary Management in the Municipality of a Chiclayo district, had as its main objective to determine the relationship between Digital Government and Documentary Management. The research design is not experimental, correlational level, with a quantitative approach, which was developed as a survey technique in which it had as an instrument two questionnaires applied to a sample of 42 workers in order to determine if it is related to the government. digital the dimensions Transaction, Interaction, Integration, Information, with the document management variable and with the dimensions, Physical Control, Classification, Assessment, Access Control. The results were processed using the SPSS v.25 statistical program and Cronbach's Alpha reliability, which was found within the acceptable range <0.75 .

It is concluded that there is a direct connection between the variables of the investigation, for which the null hypothesis is rejected and the research hypothesis that indicates that there is a significant relationship between digital government and document management is accepted.

In this sense, statistical evidence was found that there is a relationship between the variables under study, and it is also necessary to propose the use of information technologies to improve the different processes.

Keywords: Digital government, document management and public management.

I INTRODUCCIÓN

Algunos países en el planeta con asistencia de las tecnologías digitales están transformando nuestras vidas y el sector público, no está excluido de esa evolución y poder contar desarrolló en datos libres y participación digital donde proponen seguir hacia la transformación digital del área pública a fin de sugerir un mejor valor a sus ciudadanos (Jakobs, 2017).

De acuerdo con la organización para la cooperación, algunos lugares crean las condiciones correctas destinadas a que las instituciones públicas nacionales y regionales, ciudadanos y las compañías trabajen juntos para crear y sugerir reglas y servicios; esto se enfoca en 4 áreas estratégicas, las cuales son gobernabilidad, tecnología digital y información libre, administración de los datos del área público y utilización coherente de las reglas (Milakovich, 2021).

En Colombia y México se ofrecen reglas para contribuir a ser útil a los ciudadanos mediante un gobierno digital hacer más fuerte la seguridad pública y apoyar el avance popular y barato requieren desarrollar habilidades digitales durante todas las zonas a fin de editar la forma en que el área pública aborda los retos baratos y sociales, el trabajo en temas de G.D (gobierno documentaria) contribuye a los países a explotar las oportunidades brindadas por la transformación digital del área público (OECD, 2021).

El gobierno del Perú en el año 2018 en el decreto legislativo N^a 1412 Ley de G.D(gobierno digital) la misma que bajo un propósito de priorizar la eficacia de la administración pública busca mejorar los servicios al ciudadano siendo primordial el empleo de las tecnologías digitales propias de la composición y el lenguaje, la presente ley tiene como propósito entablar un marco en G.D toda vez que supone una administración de identidad de servicio y de seguridad siendo aplicada a toda entidad en gestión pública.

Desde 2003 el gobierno regional de Lambayeque posibilita a los individuos un sistema de administración documentaria con firma digital y haciendo un trabajo en conjunto con RENIEC dado que ofrece un certificado digital dando seguridad y legalidad a los trámites, además es un medio informativo de G.D (gestión documentaria) pensado para la recepción registro categorización derivación

atención y el archivamiento de un expediente el inicio es que toda la tramitación de un archivo sea popular y llevado por el administrado por el usuario habitual desde su hogar de por medio de un teléfono o algún medio electrónico, esto con el objetivo para transparentar todos los procesos, de tal forma que el ciudadano logre entender el estado de administración de un expediente.(Bergmann, 2015)

Actualmente en la entidad vivimos la problemática que a diario miles de usuarios llegan a la entidad del distrito, pierden tiempo realizando trámites con las largas colas, traslados y deficiencias en el sistema hacen que la gestión se convierte en un viaje que puede llegar a consumir horas, del otro lado del mostrador los trabajadores deben lidiar con gran cantidad de papeles requerimientos y consultas que dificultan la atención.

Una entidad digital debe poner al alcance de un clic la información además elimina la necesidad de traslado, reducción del uso de papel y la burocracia entre instituciones y ciudadanos, además de construir las bases necesarias para su implementación.(Lubk, 2017)

Por esto se plantea el siguiente problema ¿Cuál es la relación del G.D y la G.D en una municipalidad del distrito de Chiclayo?

El motivo que impulsa la presente investigación se justifica para buscar la relación sobre la G.D en los trabajadores de la Municipalidad de un distrito de Chiclayo, que a lo largo de los años trabajan de la misma manera sin sistemas informáticos implementados en sus ambientes de trabajo generando pérdida de información, estos pueden reducir tiempos si se implementa ya que mejorará y proporcionará mejor servicio a los administrados.

Es por ello que se plantea determinar un G.D y G.D y que mediante ellas se busque una correlación de mejora en los procesos en los trabajadores que servirá como alternativa de mejora en el centro de trabajo y generando una sistematización a futuras gestiones.(Patel, 2016)

Como objetivo general de la presente tesis tenemos, determinar la relación entre G.D y la G.D en la Municipalidad de un distrito de Chiclayo.

Para alcanzar dicho objetivo tenemos a continuación los objetivos específicos a continuación, Determinar la relación con transacción y la G.D en una municipalidad de un distrito de Chiclayo; Determinar la relación entre interacción y la G.D en una municipalidad de un distrito de Chiclayo; Determinar la relación entre integración y la G.D en una municipalidad de un distrito de Chiclayo; Determinar la relación entre información y la G.D en una municipalidad de un distrito de Chiclayo; Determinar la relación entre el control físico y G.D en una municipalidad de un distrito de Chiclayo; Determinar la relación entre clasificación y G.D en una municipalidad de un distrito de Chiclayo; Determinar la relación entre valoración y G.D en una municipalidad de un distrito de Chiclayo; Determinar la relación existente con el control de acceso y G.D en una municipalidad de un distrito de Chiclayo.

Por lo tanto, tenemos la siguiente hipótesis en relación de las variables en estudio, Existe relación significativa entre G.D y la G.D en una municipalidad de un distrito de Chiclayo. Para llegar a la afirmación o negación de nuestra hipótesis planteamos a continuación las hipótesis específicas: Existe una relación entre transacción y la G.D en una municipalidad de un distrito de Chiclayo; Existe relación significativa entre interacción y la G.D en una municipalidad de un distrito de Chiclayo; Existe relación significativa entre integración y la G.D en una municipalidad de un distrito de Chiclayo; Existe relación significativa entre información y la G.D en una municipalidad de un distrito de Chiclayo; Existe relación significativa entre el control físico y G.D en una municipalidad de un distrito de Chiclayo; Existe relación significativa entre clasificación y G.D en una municipalidad de un distrito de Chiclayo; Existe relación significativa entre valoración y G.D en una municipalidad de un distrito de Chiclayo; Existe relación significativa entre control de acceso y G.D en una municipalidad de un distrito de Chiclayo.

II MARCO TEÓRICO

A continuación, se detalla las investigaciones internacionales.

Andaur (2020) en la revista nos habla sobre la transformación digital siendo vital para orientar a las organizaciones hacia cambio, por otra parte, Chile promulgó una ley para promover y gestionar el uso de papel cero, debiendo ser digital. No obstante, la gestión documental electrónica utiliza una serie de normas y procesos que son tecnológicamente agnósticos y que se debe considerar. (Polat, 2022).

Boyd et al. (2020) en el artículo nos habla de la transformación digital de la sociedad obliga a los gobiernos a evolucionar hacia cada vez más entornos digitales complejos. Estos entornos requieren fuertes esfuerzos de coordinación para asegurar una integración sinérgica de diferentes sistemas y actores. Programación de aplicaciones las interfaces (API) son los nodos cognitivos de los componentes digitales y, por lo tanto, son instrumentos facilitadores de esta integración. Sin embargo, hoy en día, la integración de componentes digitales a menudo se realiza en sobre una base "ad hoc", sin tener en cuenta el valor añadido potencial para todo el entorno digital. (Khaled et al., 2020).

Baheer et al. (2020) en el artículo nos dice que la arquitectura del sistema juega un papel crucial en el establecimiento del G.D infraestructura. En las últimas décadas, los estudiosos han introducido diversas arquitecturas para el establecimiento de infraestructura de G.D. Sin embargo, no hay uniforme acuerdo sobre conceptos de arquitectura de G.D requeridos para G.D infraestructura

Toro et al. (2020), la presente revista relacionando la trilogía de la Sociedad de Ciencia y Tecnología, Este estudio tiene como objetivo seleccionar y revisar diversas fuentes de información sobre la estrategia de gobierno electrónico, que incluye datos abiertos y por ende transparencia. Se busca distinguir figuras e inclinación valiosa en recientes tecnologías adaptadas a las instituciones públicas, incluirán las repercusiones para tomar una decisión y para mejorar los servicios que las instituciones públicas, brinda a sus administrados, donde se concluye un

progreso en un G.D y se implemente mejoras que ayuden a en las decisiones en los administrados, se debe exigir una alfabetización tecno científica para una mejor calidad de vida (Hong, 2020).

Que los trabajadores de una entidad pública no manifiestan sus habilidades en la labor desarrollada esto se debe a que no existe una motivación o incentivos en capacitaciones por parte del personal administrativo esto además afecta la poca comunicación entre jefe y empleado.

Constaín (2018) en el artículo presentado tuvo como objetivo, empoderar a los jefes estratégicos de tecnología de entidades públicas articulando y comunicándose para beneficiar al ciudadano el cual va servir como apoyo para llevar a cabo los servicios online y gestiones. El cual promoverá la transparencia y mejorará la implementación de la política de G.D.

Gil et al. (2018) en la investigación denominada argumento de semejanza y diferencias presentan oportunidades para mejorar el diálogo entre el G.D y gestión pública que podrían mejorar la producción y propagación del conocimiento, generando dominio en la práctica.

Savage (2018) el artículo denominado el G.D guarda información que generan los gobiernos, como el índice de criminalidad y la inversión en educación, estén disponibles para funcionarios y público. De esta manera, la persona va encontrar información útil e información sobre la estructuración del estado (Pittaway & Montazemi, 2020).

Estévez y Janowski (2016) el presente artículo denominado "G.D, residentes y poblaciones inteligentes". Presentan primero la evolución digital, buscando soluciones digitales por parte del gobierno para dar soluciones y analizar el efecto de las innovaciones, en los ciudadanos y objeta el modelo de ciudades inteligentes como una forma de respuesta en un G.D (Chun al, 2016).

A continuación, se detalla las investigaciones nacionales.

También Alfaro (2022) realizó una investigación para determinar una relación de las variables, el cual empleo una investigación cuantitativo con un diseño tipo no-experimental, correlacional, la técnica basándose en una encuesta, con instrumento de investigación utilizó un cuestionario en la variable G.D, obtuvo tres dimensiones con 5 ítems cada uno, para G.D considero 4 dimensiones con 5 ítems, con una muestra de 60 trabajadores de la misma entidad, no aplicó muestreo, se desarrolló una confiabilidad aplicando una consistencia donde se tuvo 0,880 y 0,874; donde lo cual concluyó que el 63% de las personas realizan G.D y el 60% G.D , delimitar la relación significativa entre las variables con un nivel de significancia es 0.000, así mismo el coeficiente de correlación es positiva de 0.780, afirmando la hipótesis. (Pires, 2021).

Depaz (2021) quien desarrollo una investigación sobre la relación entre sus variables, como metodología utilizada tiene un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño no-experimental, con un nivel descriptivo, correlacional, para medir las variables realizó la técnica con su encuesta, con la aplicación de instrumento se realizó un cuestionario a escala Likert, con una muestra de 79 trabajadores del municipio Independencia y la confiabilidad con un alfa de Cronbach, el producto de la investigación concluye existiendo la correlación positiva, muy fuerte (0,859) con las variables, como resultado adicional se reconoce un p-valor (0,000) que siendo menor a 0,05 concluyendo una correlación altamente entre las variables de investigación.

Ojeda (2021) quien desarrolló una investigación sobre la relación entre de las variables, el cual tuvo una metodología empleada es un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental de nivel correlacional, para medir las variables tuvo como instrumento un cuestionario escala Likert, el cual tuvo una muestra de 100 usuarios de la corte superior, y la confiabilidad del coeficiente mediante el cual se identificó al usuario para medir el nivel predominante

Por otro lado, Calle (2021) desarrolló su investigación buscando la relación entre desempeño laboral con un G.D, el cual tuvo una metodología cuantitativa, diseño no-experimental, relacional, utilizó como instrumento 2 cuestionarios, con una muestra probabilística de 245 colaboradores, para determinar el coeficiente de correlación es de 0,389 un valor bajo al nivel de probabilidad ($p < 0.05$). el cual concluye existiendo relación en ambas variables.

Luna (2021) efectuó su Investigación con enfoque cuantitativo de nivel correlacional, el instrumento utilizado fue el cuestionario, con una muestra de 52 personas, el cual concluye especialmente la interacción del usuario y los módulos de manipulación digital. Se basa en todas las definiciones relacionadas con el sistema de transacciones que PEHCBM proporciona a los usuarios en el entorno web.

Salazar (2021) quien manifestó en su tesis sobre factores de G.D y gestión municipal influyen en el ciudadano, la metodología utilizada tuvo un enfoque cuantitativo, con nivel correlacional, para medir las variables realizó un cuestionario, con una muestra de 50 directivos del municipio, donde se ha propuesto aportar al colectivo popular e investigadores. La utilización de variables es una disyuntiva primordial al que se enfrentan los ciudadanos, estos promueven la participación ciudadana en los gobiernos locales; la naturaleza interdisciplinaria.(Hue & Sun, 2022).

Según la investigación de Alcarráz et al. (2021) nos dice que hay un actual patrón relacionado con los autoridades, administración públicas y comunidad, esta relación está basada en la transparencia, ayuda y participación de las ciudadanas tanto en arquitectura como en la implementación de políticas públicas y entregar un mejor servicio todo esto se reflejara en el uso de las tecnologías de la información y comunicación tic's y la internet asimismo un gobierno abierto se caracteriza por convenios con la ciudadanía y rendir información de los acuerdos tomados.

Vélez (2020) quien desarrollo una investigación sobre la relación de sus variables, se empleó un enfoque cuantitativo, el diseño de investigación experimental con un nivel correlacional, la medición de variables, se realizó como instrumento el cuestionario, con muestra de 131 servidores del ministerio público los datos obtenidos fueron que existe correlación favorable muy fuerte, concluyendo una correlación altamente significativa con las variables en la investigación ya que los documentos electrónicos inciden significativamente en la gestión administrativa.

En dicha investigación establece la impresión de los documentos digitales en la dirección administrativa de la fiscalía y que busca la utilización de documentos digitales con la utilización de firmas digitales influye en la 14 dirección administrativa de la fiscalía como desarrollo de acompañamiento al desarrollo fiscal y de esta forma exhibir los provecho y ayuda para que sea aplicable además a las 1,304 dependencias fiscales, además busca mostrar los provecho del uso de los digitalización de documentos en la parte administrativa y que la utilización de estos permitirían a las distintas entidades canjear la información documental, intentando encontrar el interés del público.

Guerrero (2020) en su publicación, menciona al gobierno digital en el mundo, es usada de forma natural en cualquier tipo de operaciones digitales. Así el Perú en la actualidad presenta en sus procesos al público que lo relaciona RENIEC para la identificación de personas.

García (2019) manifiesta en su investigación encontró lazos entre la G.D y la calidad del servicio en los ciudadanos, teniendo como metodología utilizada el enfoque cuantitativo, no experimental de nivel correlacional, tuvo un instrumento un cuestionario con escala Likert, para medición en variables, con una muestra de 90 usuarios en la municipalidad, los resultados obtenidos fueron que existe una correlación positiva muy fuerte con las variables, como dato adicional se reconoce una probabilidad de (0,000) que siendo $< 0,05$ concluye que existe una relación con las variables (Beltrán, 2020).

Fasabi (2019) que realizó una investigación para determinar una relación entre G.D y cobranza, el cual tuvo un enfoque cuantitativo de nivel relacional, conformada por cuarenta servidores del hospital II Vitarte, se empleó un instrumento el cual se denomina cuestionario, lo cual concluyó que el 75% de las personas realizan G.D y el 25% cobranzas, determino la existencia de la relación significativa de sus variables y un nivel de significancia es cero, así mismo el coeficiente de correlación es positiva.

Chipana (2019) elaboró la tesis. Dónde el autor tuvo como objetivo, Se enfoca en procesos para la G.D . Se revisó y analizó la normativa relacionada al macro proceso. El proyecto se aplicó a encargados de mesa de partes en gestión y administración de documentos y file las cuales la conforman G.Doc . La recopilación de información se extrajo del mismo portal de la entidad y basándose en entrevistas a clientes, y líderes. En los datos de la investigación emplearon reportes, diagramas y gráficos, verificando que se cumpla con los objetivos. Se concluye diciendo que la propuesta tiene como enfoque guiándose y alcanzando la mejora de G.D.

Asimismo, la investigación de Contreras (2018) quien considero en su tesis como objetivo determinar relación de sus variables, empleó una metodología de nivel correlacional, con un enfoque cuantitativo, una muestra fue formada con 102 empleados de la universidad, la técnica empleada como encuesta, así también aplicaron un instrumento, es el cuestionario, la cual concluyó que la tabla de coeficiente de correlación fue es 0.710 indicando, la existencia en correlación con sus variables, el nivel de sig bilateral fue $p=0.000$ por lo que interpreto la existencia de la relación directa, aceptando la hipótesis alterna.(Ahamadzadeh & Ghahremani, 2019) .

Velazco (2017) quien desarrollo una investigación de tipo descriptivo a sus variables gobierno electrónico entre gestión municipal desde la visión de los administrados, usando una metodología que tuvo un enfoque cuantitativo con tipo no-experimental, con un nivel correlacional, realizo como instrumento el cuestionario. la muestra fue de 72 contribuyentes midiendo las variables del mercado en estudio obtenidos los datos concluyen que existía una correlación

positiva muy fuerte, como dato se tiene un nivel de significancia (0,000) que siendo $< a 0,05$ concluye que tiene correlación altamente.

Por lo antes expuesto, Dávila (2017) en su investigación para determinar la relación con Control interno y G.D , empleó un estudio descriptivo, correlacional, de arquitectura no-experimental con visión cuantitativa, utilizando una muestra de 15 trabajadores del área de la empresa, la técnica empleada se empleó la encuesta, aplicando un instrumento se empleó un cuestionario lo cual concluyó que el 40% de las personas realizan control interno y el 60% G.D , determinó que la relación con Control interno y G.D si existe, con un nivel de significancia es 0.00, además que el control interno tiene importancia en la G.D con relación a la emisión de documentos de pagos online.

A continuación, se detalla las bases teóricas que sustentan las variables en estudio

G.D es el uso de instrumentos de aplicaciones, informática, redes y procesos en las instituciones del estado el cual busca la eficiencia con los servicios y mejorar la relación del estado con el ciudadano cómo se logra incorporando en su trabajo herramientas tecnológicas que permitan el ahorro de costos disminuyendo el gasto público implementando sistemas de información fomentando el intercambio de datos reduciendo el consumo de papel y entregando servicios digitales confiables que fortalezcan la credibilidad de nuestras instituciones (CEPAL 2021)

El G.D es el uso de herramientas de tecnología y comunicación en las instituciones públicas para lograr un amplio efecto en las asistencias y mejorar el bienestar a los habitantes ahorrando tiempo y dinero, realizando trámites y servicios en línea desde su celular o computadora podrá acceder a información realizar consultas y muchos trámites, además estimula la economía a través de la generación de servicios digitales e incentiva la participación y colaboración ciudadana (Chocobar 2021).

En ese sentido la PCM (2018) realizó la formulación de un plan digital y el cual uno de sus objetivos es contar con etapas y actividades para facilitar a las entidades organizar las estrategias para culminar la digitalización de procesos, de información, así como la evolución digital de la entidad. Dichas etapas se identificaron 7 etapas para formulación entradas, actividades principales y salidas y/o entregables a obtener por cada uno de ellos.

Son los pasos para la creación de documentos el cual estén debidamente ordenados y programados, esto es con la normatividad relacionada con el trámite de las comunicaciones realizadas dentro y afuera las cuales brindan un actuado administrativo apoyando a la mejora de las decisiones, el objetivo es normar el trámite de documentos ya que a través de ellas se almacenarán los datos

Transformar la forma de G.D, no se trata de publicar en un sitio web un formulario o una transacción para establecer una interacción con los ciudadanos y entidades públicas más bien implica transformar el proceso para eliminar esa necesidad de interacción y en lugar de ello las entidades públicas deben establecer una nueva relación con el ciudadano a esto se le denomina G.D (OCDE 2018).

El G.D la misma que bajo un objetivo de priorizar la eficiencia en la administración pública, explorando perfeccionar los beneficios en servicios a ciudadanos y terceros siendo pues necesario el empleo de las tecnologías digitales. Usando estrategias en tecnologías de información y datos en la gestión pública el cual crea una manifestación común, el cual está comprendido por la agrupación en origen, guía, reglamentos y métodos utilizados por las instituciones del estado el G.D tiene como objetivo principal normar, fomentar, dirigir la instrucción y preparación en materia de G.D y tecnologías digitales en todos los niveles de gobierno siendo la autoridad la P.C.M, a través de la S.G.D (D.L 1412 2017).

Gestión documentaria es la agrupación de normas prácticas y técnicas, empleadas en organizar los documentos de diferentes modelos, recibidos y creados en una organización pública o privada, con la finalidad de mejorar el recurso y sostenimiento a largo plazo (AGN 2017)

III METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

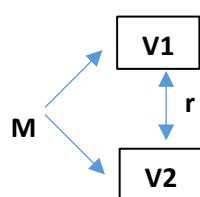
La investigación es tipo básica, según Alan y Cortez (2017), intenta recopilar información a fin de ampliar los conocimientos presentes. También podemos decir que incluye conocimiento del hombre a las relaciones que establecen los entes (CONCYTEC, 2018).

La investigación se realizó un enfoque cuantitativo, utilizando métodos estadísticos para tratar las hipótesis con la finalidad de relacionar teorías planteadas (Hernández y Mendoza, 2018).

El diseño de la presente tesis aplicada al estudio es no experimental con corte transversal, (Sousa et al., 2017) indica que no tiene ninguna manipulación o alteración de las variables. Por otra parte, el nivel es correlacional, porque busca relación con variables en estudio, siendo a continuación se detalla el diagrama:

Figura 01.
Diagrama del diseño correlacional

:



Dónde:

M = Servidores de una municipalidad distrital de Chiclayo.

V1 = Gobierno Digital.

V2 = Gestión documentaria.

r = Relación de cada variable de estudio.

3.2 Variables y operacionalización.

Tenemos las siguientes variables:

Variable Independiente: Gobierno Digital

Según D.L 1412 (2018), G.D en gestión pública es el funcionamiento de gestión en servicios digitales, cuyos datos serán mejor y eficaz para la atención

digital, teniendo herramientas para la eficiente prestación en las entidades públicas en favor de sus ciudadanos, así cumpliremos los objetivos estratégicos trazados, dando un valor agregado a la gestión administrativa (Ivanov, 2021)

Definición operacional:

Rincón y Vergara (2017), se define como la medición de dimensiones vamos a tener 4 dimensiones Transacción, Interacción, Integración, Información, que al ser evaluados según rangos ponderados, nos facilitará establecer el nivel de implementación de G.D.

Variable Dependiente: Gestión documentaria

Conjunto de pasos para lograr los objetivos, dirigiendo las actividades encomendadas por todos los niveles de la entidad según Louffat (2012).

Definición operacional:

A través de las dimensiones del estudio funcionan en la gestión administrativa según; (Louffat 2012): Programación, orden, administración y Control presentes en la entidad.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población:

Hernández-Sampieri (2018), es la cantidad de población para un estudio, donde la entidad, de la población tiene una particularidad común donde se estudia y se crea los resultados de una investigación.

La investigación realizada en una municipalidad de un distrito de Chiclayo, cuya población posee el perfil para siguiente investigación. Además, toma como criterio la accesibilidad de los cuales son servidores de la entidad, ambos sexos, el total vienen hacer N= 70 seleccionándose una muestra que la conforman los servidores de la entidad. Para la presente tesis se tuvo la totalidad de la población.

Muestra:

Cálculo de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{(N - 1)E^2 + Z^2 P Q}$$

Donde:

N: Tamaño de muestra

Z: Valor Z curva normal igual a 1.96

P: Probabilidad de éxito igual a 0.50

Q: Probabilidad de fracaso igual a 0.50

N: Población igual a 70

E: Error muestral igual a 0.05

Sustituyendo la fórmula:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50) (0.50) (70)}{(70 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.50)(0.50)}$$

$$n = \frac{(3.84) (0.25) (70)}{(69)(0.0025) + (3.84)(0.25)}$$

$$n = \frac{(0.96) (70)}{(0.17) + (0.96)}$$

$$n = \frac{67}{0.16}$$

$$n = 42$$

Obtenida con una muestra de 42 trabajadores teniendo en cuenta a los servidores de la entidad.

Muestreo:

No Probabilístico, aleatorio simple

3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

El en presente trabajo realizamos un cuestionario como instrumento, según Linares y Mallma (2019), para recolectar los datos del problema en estudio, luego analizar y procesar los datos que se usaran en esta investigación con programas estadísticos como el SPSS, y Excel.

Baena (2017), ante ello una técnica es la encuesta para recolectar y valorar de datos teniendo una mayor visión en los investigados.

3.5 Procedimientos

Para la realización del proyecto, se llevó a cabo una reunión con el alcalde del distrito para tener acceso a las diferentes oficinas y documentación pertinente que nos permita realizar la encuesta a los servidores de la entidad. Después se aplicará, analizará y procesará la información, de los datos obtenidos haciendo uso del software estadístico SPSS ideal para mostrar los datos obtenidos y tablas estadísticas.

3.6 Método de análisis de datos

Inductivo - Deductivo:

El método que se asemeja para este tipo de investigación en tecnología de la información es inductivo y deductivo. Teniendo cuidado y tomando las medidas necesarias por la actual pandemia que se vive en nuestro país, como es la COVID 19, para garantizar el tratamiento de los datos se aplicó el cuestionario al personal administrativo de la entidad.

3.7 Aspectos éticos

La investigación del presente trabajo se ve reflejado el proceso del investigador dando una posible solución a un problema y para terminar exitosamente lo anterior mencionado primero se coordinará y solicitará los permisos a la gerencia general de la entidad. No afectando las políticas laborales, los servidores serán informados del propósito de la investigación tomando en cuenta las políticas de confidencialidad de información y no interfiriendo con su horario ni labores. También se tomará en cuenta las normas APA respetando los derechos de autor que se citará en todo momento a la información que se accede, para no constituir plagio con otros documentos previstos.

IV RESULTADOS

En el desarrollo de este capítulo se presenta la obtención de los diferentes resultados que se han obtenido por medio del uso de instrumentos para recoger la información a las funciones públicas de una municipalidad de Chiclayo.

Análisis Descriptivo por dimensiones de las variables en estudio

Tabla 1.

Nivel de la dimensión Transacción

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	4	9,5
Nivel Medio	38	90,5
Total	42	100,0

Nota, datos extraídos del cuestionario

La figura y tabla 1 muestran que el (90,48%) del total de encuestados manifiestan que el conocimiento en Transacción en una municipalidad de Chiclayo – obtiene un nivel medio, el 9,52% manifiestan nivel bajo. Esto se debe a que los tramites en línea han ayudado a cubrir algunas carencias que sufre la municipalidad.

Tabla 2.

Nivel de la dimensión Interacción

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Alto	23	54,8
Nivel Medio	19	45,2
Total	42	100,0

Nota, datos extraídos del cuestionario

La figura y tabla 2 muestra que el (54,76%) del total de encuestados manifiestan que el conocimiento en Interacción en una municipalidad de Chiclayo – obtiene un nivel alto, el 45,24% manifiestan nivel medio. Esto se debe a que Email y redes sociales han ayudado a agilizar la interacción la municipalidad.

Tabla 3.
Nivel de la dimensión Integración.

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	4	9,5
Nivel Medio	38	90,5
Total	42	100,0

Nota, datos extraídos del cuestionario

La figura y tabla 3 muestra que el (90,48%) del total de encuestados manifiestan que el conocimiento en Interacción en una municipalidad de Chiclayo – obtiene un nivel medio, el 9,52% manifiestan nivel bajo. Esto se debe a que la mesa de partes ha ayudado a cubrir algunas carencias que sufre la municipalidad.

Tabla 4.
Nivel de la dimensión Información.

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	7	16,7
Nivel Medio	35	83,3
Total	42	100,0

Nota, datos extraídos del cuestionario

La figura y tabla 4 muestra que el (83,33%) del total de encuestados manifiestan que el conocimiento en Información en una municipalidad de Chiclayo – obtiene un nivel medio, el 16,67% manifiestan nivel bajo. Esto se debe a que el portal web ha ayudado en difundir la información en un nivel medio que sufre la municipalidad.

Tabla 5.
Nivel de la dimensión Control físico

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Alto	8	19,0
Nivel Bajo	1	2,4
Nivel Medio	33	78,6
Total	42	100,0

Nota, datos extraídos del cuestionario

La figura y tabla 5 muestra que el (78,57%) del total de encuestados manifiestan que el conocimiento en Control físico en una municipalidad de Chiclayo – obtiene un nivel medio, el 19,05% manifiestan nivel alto. Esto se debe a que el almacenamiento ha ayudado a cubrir algunas carencias que sufre la municipalidad.

Tabla 6.
Nivel de la dimensión Clasificación

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Alto	15	35,7
Nivel Medio	27	64,3
Total	42	100,0

Nota, datos extraídos del cuestionario

La figura y tabla 6 muestra que el (64,29%) del total de encuestados manifiestan que el conocimiento en Clasificación en una municipalidad de Chiclayo – obtiene un nivel medio, el 35,71% manifiestan nivel alto. Esto se debe a que el Orden, acceso documentario ha ayudado a cubrir algunas carencias que sufre la municipalidad.

Tabla 7.*Nivel de la dimensión Valoración*

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Alto	11	26,2
Nivel Medio	31	73,8
Total	42	100,0

Nota, datos extraídos del cuestionario

La tabla 7 muestra que el (73,81%) del total de encuestados manifiestan que el conocimiento en Valoración en una municipalidad de Chiclayo – obtiene un nivel medio, y el 26,19% manifiestan nivel alto. Esto se debe a que la conservación de archivos y evaluación ha ayudado a cubrir algunas carencias que sufre la municipalidad.

Tabla 8.*Nivel de la dimensión Control de acceso*

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Alto	7	16,7
Nivel Bajo	1	2,4
Nivel Medio	34	81,0
Total	42	100,0

Nota, datos extraídos del cuestionario

La figura y tabla 8 muestra que la mayor cantidad (80,95%) del total de encuestados manifiestan que el conocimiento en Valoración en una municipalidad de Chiclayo – obteniendo un nivel medio, el 16,67% manifiestan nivel alto. Esto se debe a que el portal web ha ayudado a cubrir algunas carencias que sufre la municipalidad.

Análisis inferencial

Con la finalidad de realizar los hallazgos inferenciales, se tomó en consideración aplicar la prueba de normalidad para analizar la prueba estadística correcta que permita determinar las incidencias correspondientes.

Ho: Las variables de G.D y G.D se distribuyen normalmente.

H1: Las variables de G.D y Gestión documentaria no se distribuyen normalmente.

Tabla 9.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
G.D	,193	42	,000	,768	42	,000
Gestión documentaria	,164	42	,006	,745	42	,000

Nota, datos extraídos del cuestionario

Como se puede observar en la tabla 9, grado de libertad es < 50 ya que mi muestra es de 42 personas, por lo tanto, se aplicará Shapiro-Wilk, el p-valor en las variables es menor a 0,05(Sig < 0,05) entonces, encontramos evidencia estadística para aceptar la hipótesis alterna. Por lo tanto, no tienen distribución normal, finalmente las variables tuvieron que ser analizadas bajo un paradigma no paramétrico es decir se aplicara una correlación Rho - Spearman.

Objetivos específicos 1: Determinar la relación entre transacción y la gestión documentaria en una municipalidad de un distrito de Chiclayo

Tabla 10.

Correlación entre transacción y la gestión documentaria en una municipalidad de un distrito de Chiclayo.

			Transacción	Gestión documentaria
Rho de Spearman	Transacción	Coeficiente de correlación	1,000	,405**
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	42	42
	Gestión documentaria	Coeficiente de correlación	,405**	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	42	42

Nota, datos extraídos del cuestionario

La tabla 10 muestra que el p-valor Sig bilateral muestra un valor de 0,008, es decir, menor que 0,05 p-valor convencional, entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, de esta manera se comprueba que existe relación entre transacción y la G.D . El valor coeficiente de correlación es de 0,405 entonces esta correlación es directa baja es decir si mejora la transacción también va mejorar la G.D .

Objetivo específico 2: Determinar la relación entre interacción y la G.D en una municipalidad de un distrito de Chiclayo.

Tabla 11.

Correlación entre transacción y la G.D en una municipalidad de un distrito de Chiclayo

			Interacción	Gestión documentaria
Rho de Spearman	Interacción	Coeficiente de correlación	1,000	,672**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
	Gestión documentaria	Coeficiente de correlación	,672**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

Nota, datos extraídos del cuestionario

La tabla 11 muestra que el p-valor Sig bilateral muestra un valor de 0,000, es decir, menor que 0,05 p-valor convencional, entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, de esta manera se comprueba que existe relación entre interacción y la G.D . El valor coeficiente de correlación es de 0,672 entonces esta correlación es directa media es decir si mejora la interacción también va mejorar la G.D .

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre integración y la gestión documentaria en una municipalidad de un distrito de Chiclayo.

Tabla 12

No Correlación entre integración y la G.D en una municipalidad de un distrito de Chiclayo

			Integración	Gestión documentaria
Rho de Spearman	Integración	Coeficiente de correlación	1,000	,295
		Sig. (bilateral)	.	,058
		N	42	42
	Gestión documentaria	Coeficiente de correlación	,295	1,000
		Sig. (bilateral)	,058	.
		N	42	42

Nota, datos extraídos del cuestionario

La tabla 12 muestra que el p-valor Sig bilateral muestra un valor de 0,058, es decir, mayor que 0,05 p-valor convencional, por lo tanto, se admite la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna, de esta manera se comprueba que no existe relación entre integración y la G.D . El valor coeficiente de correlación es de 0,295 entonces esta correlación es directa baja es decir si mejora la integración también va mejorar la G.D .

Objetivo específico 4: Determinar la relación significativa entre información y la gestión documentaria en una municipalidad de un distrito de Chiclayo

Tabla 13.

Correlación entre información y la G.D en una municipalidad de un distrito de Chiclayo.

			Información	Gestión documentaria
Rho de Spearman	Información	Coefficiente de correlación	1,000	,340*
		Sig. (bilateral)	.	,027
		N	42	42
	Gestión documentaria	Coefficiente de correlación	,340*	1,000
		Sig. (bilateral)	,027	.
		N	42	42

Nota, datos extraídos del cuestionario

La tabla 13 muestra que el p-valor Sig bilateral muestra un valor de 0,027, es decir, menor que 0,05 p-valor convencional, entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, de esta manera se comprueba que existe relación entre información y la G.D . El valor coeficiente de correlación es de 0,340 entonces esta correlación es directa baja es decir si mejora la información también va mejorar la G.D .

Objetivo específico 5: Determinar la relación significativa entre control físico y G.D en una municipalidad de un distrito de Chiclayo.

Tabla 14.

Correlación entre control físico y G.D en una municipalidad de un distrito de Chiclayo.

			Control físico	G.D
Rho de Spearman	Control físico	Coeficiente de correlación	1,000	,566**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
	G.D	Coeficiente de correlación	,566**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

Nota, datos extraídos del cuestionario

La tabla 14 muestra que el p-valor Sig bilateral muestra un valor de 0,000, es decir, menor que 0,05 p-valor convencional, entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, de esta manera se comprueba que existe relación entre control físico y G.D. El valor coeficiente de correlación es de 0,566 entonces esta correlación es directa media es decir si mejora el control físico también va mejorar el G.D.

Objetivo específico 6: Determinar cómo se relaciona la clasificación y G.D en una municipalidad de un distrito de Chiclayo.

Tabla 15.

Correlación entre clasificación y G.D en una municipalidad de un distrito de Chiclayo.

			Clasificación	G.D
Rho de Spearman	Clasificación	Coefficiente de correlación	1,000	,605**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
	G.D	Coefficiente de correlación	,605**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

Nota, datos extraídos del cuestionario

La tabla 15 muestra que el p-valor Sig bilateral muestra un valor de 0,000, es decir, menor que 0,05 p-valor convencional, entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, de esta manera se comprueba que existe relación entre clasificación y G.D. El valor coeficiente de correlación es de 0,605 entonces esta correlación es directa media es decir si mejora la clasificación también va mejorar el G.D.

Objetivo específico 7: Determinar la relación entre valoración y G.D en una municipalidad de un distrito de Chiclayo.

Tabla 16.

No correlación entre valoración y G.D en una municipalidad de un distrito de Chiclayo.

			Valoración	G.D
Rho de Spearman	Valoración	Coefficiente de correlación	1,000	,271
		Sig. (bilateral)	.	,082
		N	42	42
Rho de Spearman	G.D	Coefficiente de correlación	,271	1,000
		Sig. (bilateral)	,082	.
		N	42	42

Nota, datos extraídos del cuestionario

La tabla 16 muestra que el p-valor Sig bilateral muestra un valor de 0,082, es decir, mayor que 0,05 p-valor convencional, entonces se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, de esta manera se comprueba que no existe relación entre valoración y G.D. El valor coeficiente de correlación es de 0,271 entonces esta correlación es directa baja es decir si mejora la valoración también va mejorar el G.D.

Objetivo específico 8: Determinar la relación entre control de acceso y G.D en una municipalidad de un distrito de Chiclayo.

Tabla 17.

Correlación entre control de acceso y G.D en una municipalidad de un distrito de Chiclayo.

			Control de acceso	G.D
Rho de Spearman	Control de acceso	Coeficiente de correlación	1,000	,318*
		Sig. (bilateral)	.	,040
		N	42	42
	G.D	Coeficiente de correlación	,318*	1,000
		Sig. (bilateral)	,040	.
		N	42	42

Nota, datos extraídos del cuestionario

La tabla 17 muestra que el p-valor Sig bilateral muestra un valor de 0,04, es decir, menor que 0,05 p-valor convencional, entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, de esta manera se comprueba que existe relación entre control de acceso y G.D. El valor coeficiente de correlación es de 0,318 entonces esta correlación es directa baja es decir si mejora el control de acceso también va mejorar el G.D.

Objetivo General: Determinar cuál es relación entre G.D y la G.DOC en una municipalidad de un distrito de Chiclayo.

Hipótesis General:

H0: No existe relación significativa entre gobierno y la gestión documentaria en una municipalidad de un distrito de Chiclayo.

H1: Existe relación significativa entre G.D y la gestión documentaria en una municipalidad de un distrito de Chiclayo.

Tabla 18.

Contrastación de hipótesis

			G.D	Gestión documentaria
Rho de Spearman	G.D	Coefficiente de correlación	1,000	,672**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
	Gestión documentaria	Coefficiente de correlación	,672**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

Nota, datos extraídos del cuestionario

La tabla 18 muestra que el p-valor Sig bilateral muestra un valor de 0,00, es decir, menor que 0,05 p-valor convencional, entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, de esta manera se comprueba que existe relación entre G.D y G.D . El valor coeficiente de correlación es de 0,672 entonces esta correlación es directa media es decir si mejora el G.D también va mejorar el G.D .

V DISCUSIÓN

La presente investigación denominado Gobierno digital y G.D en la Municipalidad de un distrito de Chiclayo, tuvo como objetivo de determinar la relación entre gobierno digital y la gestión documentaria en una municipalidad de un distrito de Chiclayo, para ello se realizó la metodología cuantitativa con un diseño correlacional, en los resultados se encontró que el gobierno digital y gestión documentaria presenta una correlación directa 0.672 con una significancia de 0,000 es decir menor a 0.05.

Los datos obtenidos fueron similares a Ojeda (2021), desarrollo una investigación buscando relación entre G.D y satisfacción del usuario, además tuvo el enfoque cuantitativo, con diseño no-experimental de nivel transversal y correlacional, la medición de las variables se realizó como técnica la encuesta y como instrumento para medición el cuestionario en escala ikert y la confiabilidad del alfa de Cronbach es cual fue validado por 3 expertos, los resultados obtenidos fueron, que existe una correlación positiva media (0,540) entre gobierno digital y satisfacción del usuario, como resultado adicional se reconoce un p-valor (0,000) que siendo menor a 0,05 concluyendo una correlación significativa entre las variables de investigación.

Así mismo, Luna (2021), realizó una investigación para establecer relación significativa entre G.D con la satisfacción de los usuarios, el tipo de investigación no-experimental de nivel correlacional, con una población de 60 personas y la muestra de investigación estuvo dirigida a 52 personas y un muestreo probabilístico, la técnica para la tesis emplearon una encuesta y el instrumentó que se aplico fue un cuestionario siendo referente a la variable G.D que consto de 24 preguntas y de la variable satisfacción con 17 preguntas, la validez y confiabilidad fueron de .892 para G.D y .882 para satisfacción del usuario, concluyendo si existe la relación con nivel de significancia siendo este 0.000 entre variables.

Respecto a los hallazgos del objetivo específico, determinar la relación entre transacción y la G.DOC en una municipalidad de un distrito de Chiclayo, se determinó un coeficiente de correlación 0.405 comprobando la existencia de relación de manera positiva entre transacción y gestión documentaria en los trabajadores de una municipalidad de un distrito de Chiclayo, hallazgos que coinciden con Alfaro (2022) que realizó una investigación para determinar una relación G.D y la G.D, con enfoque cuantitativo y diseño de la tesis fue de tipo no-experimental, la población con la muestra fueron de 60 trabajadores de la entidad, no aplico muestreo, las técnicas para obtener datos empleo una encuesta, con la aplicación del instrumento se empleó un cuestionario para la variable gobierno digital, tuvo tres dimensiones y que conto 5 ítems y para gestión documentaria considero 4 dimensiones con 5 ítems, la confiabilidad se aplicó a través de alfa de Cronbach, donde se tuvo 0,880 y 0,874; donde lo cual concluyó que el 63% de las personas realizan gobierno digital y el 60% gestión documentaria, encontrando existencia en la relación significativa con G.D y gestión documentaria con un nivel de significancia es 0.000, así mismo el coeficiente de correlación es positiva de 0.780, para ello se tuvo en cuenta un margen de error menor a la significancia bilateral, afirmando la hipótesis alterna.

Mientras que el ii) objetivo específico para determinar la relación con la interacción y la gestión documentaria en una municipalidad de un distrito de Chiclayo, se determinó un coeficiente de correlación 0.672 comprobando que existe relación de manera positiva entre interacción y la gestión documentaria en una municipalidad de un distrito de Chiclayo. Las teorías similares a los resultados a Contreras (2018) quien realizó una investigación para determinar la relación con gestión administrativa y el gobierno electrónico en una universidad, empleó una metodología de nivel correlacional, con diseño no-experimental con enfoque cuantitativo, la cual concluyó en la obtención de una correlación de 0.710 indicando que existe una relación entre las variables gobierno electrónico y la gestión administrativa, el nivel de significancia bilateral fue $p=0.000$ por lo que interpreto que existe una relación directa, acatando la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Para el tercer objetivo específico para la determinar de la relación entre integración y la gestión documentaria en una municipalidad de un distrito de Chiclayo, se determinó un coeficiente de correlación 0.295 comprobando que existe relación de manera positiva entre integración y la gestión documentaria en una municipalidad de un distrito de Chiclayo, del mismo modo Calle (2021) quien realizo una investigación para determinar la influencia del G.D en el desempeño laboral en un Hospital, analizados estadísticamente en el programa Spss. El valor coeficiente de correlación es de 0,389 un valor bajo al nivel de significancia ($p < 0,05$). Concluyendo la existencia de una relación significativa entre las variables mencionados.

Los hallazgos que coinciden con Ojeda (2021) realizando una investigación para determinar una relación existente entre Gobierno Digital y Satisfacción del Usuario, lo cual concluyó que el 55% de las personas realizan gobierno digital y el 79% satisfacción del usuario, determino la existencia de una relación significativa con gobierno digital y satisfacción del usuario con un nivel de significancia es 0.00, así mismo el coeficiente de correlación es positiva de 0.540, para ello se tuvo en cuenta un margen de error menor a la significancia bilateral, afirmando la hipótesis de la investigación.

Según el análisis para determinar el cuarto objetivo específico para determinar cómo qué relación tiene entre información y la gestión documentaria, el coeficiente de correlación 0.340 comprobando que existe relación de manera positiva entre información y la gestión documentaria, los resultados similares fueron Salazar (2021) quien realizo una tesis sobre factores de G.D y gestión municipal influyen en el ciudadano, la metodología utilizada tuvo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental de nivel correlacional, para medir las variables realizó la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario en escala de Likert y la confiabilidad del alfa de Cronbach, los datos obtenidos fueron que si existe una correlación positiva fuerte (0,931) gobierno digital y gestión municipal, como resultado adicional se reconoce un p-valor (0,000) que siendo menor a 0,05 concluyendo una correlación significativa entre las variables

del estudio.

Así mismo para el análisis del quinto objetivo específico, determinar la relación significativa entre información y la gestión documentaria, el coeficiente de correlación 0.566 comprobando que existe relación de manera positiva entre información y gestión documentaria, los resultados similares fueron Velazco (2017) quien desarrollo una investigación sobre la relación entre Gobierno abierto y gestión municipal desde la percepción de los contribuyentes, la metodología utilizada tuvo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental de nivel descriptivo correlacional, para medir las variables realizó la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario en escala de Likert y la confiabilidad del alfa de Cronbach, los resultados obtenidos fueron que existe una correlación positiva muy fuerte (0,942) entre gobierno abierto y (0.878) gestión municipal , como resultado adicional se reconoce un p-valor (0,000) que siendo menor a 0,05 concluyendo una correlación altamente significativa con las variables investigadas.

En los hallazgos del sexto objetivo específico para determinar la relación entre clasificación y gestión documentaria, el coeficiente de correlación 0.605 comprobando que existe relación de manera positiva entre clasificación y gestión documentaria, los resultados similares fueron Vélez (2020) quien desarrollo una investigación sobre la relación entre documentos electrónicos en la gestión administrativa, la metodología utilizada tuvo un enfoque cuantitativo, con diseño experimental de nivel correlacional, para medir las variables realizó la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario en escala de Likert y la confiabilidad del alfa de Cronbach, los resultados obtenidos fueron que existe una correlación positiva muy fuerte (0,820) entre documentos electrónicos en la gestión administrativa, como resultado adicional se reconoce un p-valor (0,000) que siendo menor a 0,05 concluyendo una correlación altamente significativa entre las variables de investigación ya que los documentos electrónicos inciden significativamente en la gestión administrativa.

Así mismo para el análisis del séptimo objetivo específico, determinar la relación significativa entre valoración y el gobierno digital, el coeficiente de correlación 0.271 comprobando que existe relación de manera positiva entre información y gestión documentaria, los resultados similares fueron Depaz (2021) quien desarrollo una investigación sobre la relación entre el gobierno digital y la gestión administrativa, la metodología utilizada tuvo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental de nivel descriptivo-correlacional, para medir las variables realizó la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario en escala de Likert y la confiabilidad del alfa de Cronbach, , los resultados fueron la existencia de una correlación positiva muy fuerte (0,859) entre G.D y gestión administrativa, como resultado adicional se reconoce un p-valor (0,000) que siendo menor a 0,05 concluyendo una correlación altamente significativa entre las variables de investigación.

Los hallazgos que coinciden con Dávila (2017) que realizó una investigación para determinar una relación existente con Control interno y gestión documentaria, lo cual concluyó que el 40% de las personas realizan control interno y el 60% gestión documentaria, determino la existencia de una relación significativa entre Control interno y gestión documentaria con un nivel de significancia es 0.00, así mismo el coeficiente de correlación es positiva de 0.884, para ello se tuvo en cuenta un margen de error menor a la significancia bilateral, afirmando la hipótesis de la investigación.

Finalmente para el análisis del octavo objetivo específico, determinar la relación significativa con control de acceso y gobierno digital, el coeficiente de correlación 0.318 comprobando que existe relación de manera positiva entre control de acceso y gobierno digital, los resultados similares fueron García (2019) quien desarrollo una investigación sobre la relación entre la gestión documentaria y la calidad del servicio en los usuarios, la metodología utilizada tuvo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental de nivel correlacional, para medir las variables realizó la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario en escala de Likert y la confiabilidad del alfa de Cronbach, los resultados obtenidos fueron que existe una correlación positiva muy fuerte (0,898) entre la gestión documentaria y la calidad del servicio en los usuarios, como resultado adicional se reconoce un p-valor (0,000) que siendo menor a 0,05 concluyendo una correlación altamente significativa entre las variables de investigación.

Los hallazgos que coinciden con Fasabi (2019) que realizó una investigación para determinar una relación entre Gestión documentaria y cobranza, lo cual concluyó que el 75% de las personas realizan gestión documentaria y el 25% cobranzas, determino que esta relaciónado significativa entre G.DOC y cobranza con un nivel de significancia es 0.00, así mismo el coeficiente de correlación es positiva media de 0.520, para ello se tuvo en cuenta un margen de error menor a la significancia bilateral, afirmando la hipótesis de la investigación.

VI CONCLUSIONES

Luego de contrastar las hipótesis se concluyó lo siguiente:

1. Considerando el objetivo general es determinar la relación entre G.D y la G.D en una municipalidad de un distrito de Chiclayo, se obtuvo un valor de significancia $0,000 < 0.05$, por lo que se decidió aceptar la hipótesis alternativa y desechar la hipótesis nula, además se evidencia el coeficiente de correlación Rho-Spearman igual a 0,672 considerada directa considerable.
2. El primer objetivo específico dice, determinar la relación entre el G.D en transacción y la G.D en una municipalidad de un distrito de Chiclayo, considerando el valor de la significancia (0,008) y el coeficiente de correlación Rho-Spearman de 0,405, se puede afirmar que existe una correlación directa, en tal sentido si se mejora el G.D en transacción se estaría mejorando la G.D .
3. El (2) objetivo específico dice, determinar la relación entre el G.D en interacción y la G.D en una municipalidad de un distrito de Chiclayo, considerando el valor de la significancia (0,000) y el coeficiente de correlación con 0,672 Rho-Spearman, se puede afirmar la existencia de una correlación directa, en tal sentido si se mejora el G.D en interacción se estaría mejorando la G.D .
4. El tercer objetivo específico dice, determinar la relación entre G.D en integración y la G.D en una municipalidad de un distrito de Chiclayo, considerando el valor de la significancia (0,058) y el coeficiente de Rho-Spearman de ,295, se puede afirmar la existencia de una correlación directa, en tal sentido si se mejora el G.D en integración se estaría mejorando la G.D .
5. El cuarto objetivo específico dice, determinar la relación entre G.D en información y la G.D en una municipalidad de un distrito de Chiclayo, considerando el valor de la significancia (0,027) y el coeficiente de correlación es 0,34 Rho-Spearman, se puede afirmar que existe una correlación directa, en tal sentido si se mejora el G.D en información se estaría mejorando la G.D .

6. El quinto objetivo específico dice, determinar la relación entre G.D en control físico y G.D en una municipalidad de un distrito de Chiclayo, considerando el valor de la significancia ($0,000$) con un coeficiente de correlación es $0,566$ Rho-Spearman, se puede afirmar que existe una correlación directa, en tal sentido si se mejora el G.D se estaría mejorando la G.D en control físico.
7. El sexto objetivo específico dice, determinar la relación entre G.D en clasificación y G.D en una municipalidad de un distrito de Chiclayo, considerando el valor de la significancia ($0,000$) y el coeficiente de correlación Rho-Spearman de $0,605$, se puede afirmar que existe una correlación directa, en tal sentido si se mejora el G.D se estaría mejorando la G.D en clasificación.
8. El séptimo objetivo específico dice, determinar la relación entre G.D en valoración y G.D en una municipalidad de un distrito de Chiclayo, considerando el valor de la significancia ($0,082$) y el coeficiente de correlación Rho-Spearman de $0,271$, se puede afirmar que existe una correlación directa, en tal sentido si se mejora el G.D se estaría mejorando la G.D en valoración.
9. El octavo objetivo específico dice, determinar la relación entre G.D en control de acceso y G.D en una municipalidad de un distrito de Chiclayo., considerando el valor de la significancia ($0,040$) y el coeficiente de Rho-Spearman de $0,318$, se puede afirmar que existe una correlación directa, en tal sentido si se mejora el G.D se estaría mejorando la G.D en control de acceso.

VII RECOMENDACIONES

A la municipalidad distrital se le sugiere usar las TIC's , orientar la gestión pública, optimizando los procesos de gestión en transacción y interacción en sus diferentes plataformas digitales para incrementar la transparencia proporcionando un buen servicio al ciudadano.

Al Gerente y Jefes de áreas deben buscar estrategias que permitan una mejor practica de recursos y aplicativos tecnológicos, esto fortalecerá y mejorará la percepción del G.D y G.D entre los usuarios ya que se pudo evidenciar que existe una gran brecha de las dimensiones.

A la oficina de la unidad de tecnologías recomendar que mejore y automatice el portal web institucional migrando al portal www.gob.pe del gobierno central, para desempeñar la evaluación y optimizar la gestión pública, para un mejor seguimiento de los diferentes procesos que realiza.

A la parte administrativa y personal de tecnologías, recomendar el desarrollo de un sistema de digitalización de documentos, para almacenar dicha información, a fin de facilitar la clasificación, control y acceso y dar una mejor G.D utilizando un G.D eficiente.

REFERENCIAS

- Aguilar, G., & De la Cruz, P. (2021). *La Independencia Tecnológica de la Firma Digital para un Gobierno Abierto 2.0 en el Perú*.
<https://southfloridapublishing.com/ojs/index.php/jdev/article/view/110/129>
- Alfaro, M. (2022). *El gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80805/Alfaro_BME-SD.pdf
- Ahamadzadeh, S., & Ghahremani, M. (2019). The Relationship between Organizational Structure and Quality of Services in Government Organizations (Case Study: Education and Nurture Management, Mahabad). In *International Academic Journal of Organizational Behavior and Human Resource Management* (Vol. 06, Issue 01, pp. 40–45).
<https://doi.org/10.9756/iajobhrm/v6i1/1910004>
- Andaur, G. (2020, January 9). *Gestión documental en el contexto de la transformación digital*. *GESTIÓN Y TENDENCIAS*.
<https://doi.org/10.11565/gesten.v4i2.87>
- Baena, G. M. (2017). *Metodología de la investigación* (Tercera edición ed.). Grupo Editorial Patria.
- Baheer, B., Lamas,, D., & Sousa, S. (2020). *A systematic literature review on existing digital government architectures: State-of-the-art, challenges, and prospects*. *Administrative Sciences*.
<https://doi.org/10.3390/admsci10020025>
- Beltrán, N. (2017). *La organización universitaria y la innovación, desde una perspectiva crítica*. Repositorio Digital de la UNC.
<https://rdu.unc.edu.ar/handle/11086/19075>
- Bergmann, A. (2015). The transparent citizen – the transparent state. In *Yearbook of Swiss Administrative Sciences* (Vol. 6, Issue 1, p. 5).
<https://doi.org/10.5334/ssas.75>
- Boyd, M., Posada, M., Gattwinkel, D., & Vaccari, L. (2020). *An Application Programming Interfaces (APIs) Framework for Digital Government*. DOI:10.2760/772503

- Cabanaconza, P. (2017). Procesos técnicos archivísticos y gestión documental en la oficina general de administración de recursos - seguro integral de salud, Lima 2016. Perú
- Calle, N. (2021). *Gobierno digital y su influencia en el desempeño laboral en el Hospital de Alta Complejidad de EsSalud –Trujillo 2020*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56300/Calle_SNM-SD.pdf
- Cesstti (2016), en Argentina, su investigación: “*Gobierno Electrónico y el uso de las Redes Sociales en la administración pública*”
- Chipana, M. (2019). *Propuesta del enfoque basado en procesos para la gestión documentaria en el Banco de la Nación*. Cybertesis.
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10180>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica*. reglamento RENACYT.
https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Constáin, S. (2018, October 28). 'Soy CIO', la app para el proceso de transformación digital de gobierno. *LaRepublica*.
<https://www.larepublica.co/empresas/soy-cio-la-app-para-el-proceso-de-transformacion-digital-de-gobierno-2787343>
- Contreras, L. (2018). *Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2018*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39005/contreras_sl.pdf
- Chun, S. A., Mellouli, S., & Arens, Y. (2016). Session details: Smart Cities, Smart Citizens and Smart Government (III). In Proceedings of the 17th International Digital Government Research Conference on Digital Government Research.
<https://doi.org/10.1145/3254114>.
- Dávila, J. (2017). Control interno y gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016. (Tesis de maestría)

- Decreto legislativo que aprueba la ley de Gobierno Digital.* (2018, September 13). Publicacion Oficial - Diario Oficial El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1>
- Decreto Supremo N°029-2021-PCM. Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N°1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo (18 de febrero del 2021) <https://www.gob.pe/13326-reglamento-de-la-ley-degobierno>.
- Depaz, J. (2021). El gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad de Independencia durante la Covid-19, 2020 (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74214/Depaz_RJE-SD.pdf
- Díaz Gonzales, P. (2019). *El Gobierno digital y su incidencia en el control del presupuesto del sector público en el congreso de la república, periodo 2016-2018.* (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porras, Lima. Obtenido de <https://repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/6891>
- Estevez, E., Fillottrani, P., Linares, S., & Cledou, M. (2021). *Portugal: El salto a la transformación digital.* Scioteca CAF. <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1801?show=full>
- Estévez, E., & Janowski, T. (2016). *Gobierno digital, ciudadanos y ciudades inteligentes.* SEDICI. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/53440>.
- Fasabi, M. (2019). Gestión documentaria y cobranza en la Oficina de Facturación y Cobranzas del Hospital II Vitarte – EsSalud, Ate-Vitarte, 2019. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo.
- Garcia, L. (2019). Gestión documentaria y calidad del servicio en usuarios de la gerencia de administración y finanzas de la MDBSH. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo.
- Gil, J., Dawes, S., & Pardo, T. (2018). Digital government and public management research: finding the crossroads. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1327181>.

- Guerrero, C. (2020). *Identidad Digital en Perú: Descifrando al Leviatán*. Hiperderecho. Retrieved July 4, 2022, from https://hiperderecho.org/wp-content/uploads/2020/11/guerrero_identidad_digital.pdf
- Grishchenko, L. L., Korabelnikova, Y. L., & Dyadkin, O. N. (2021). On the Issue of Legal Support of Public Administration in the Context of Digital Transformation. In *Studies in Systems, Decision and Control* (pp. 241–248). https://doi.org/10.1007/978-3-030-56433-9_25
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA*. McGraw-Hill Interamericana.
- Hong, S. (2020). Electoral Competition, Transparency, and Open Government Data. In *The 21st Annual International Conference on Digital Government Research*. <https://doi.org/10.1145/3396956.3398254>
- Hue, T. H. H., & Sun, M. T.-W. (2022). Democratic Governance: Examining the Influence of Citizen Participation on Local Government Performance in Vietnam. In *International Journal of Public Administration* (Vol. 45, Issue 1, pp. 4–22). <https://doi.org/10.1080/01900692.2021.1939713>
- Ivanov, S. (2021). Administrative procedure for appealing against decisions, actions or omissions of public administration entities regarding the provision of public services in the field of migration and citizenship. In *Economics. Finances. Law* (Issue 5/3, pp. 13–15). [https://doi.org/10.37634/efp.2021.5\(3\).3](https://doi.org/10.37634/efp.2021.5(3).3)
- Jakobs, K. (2017). Emerging Smart Technologies and the European Standardisation System. In *Digital Transformation – From Connecting Things to Transforming Our Lives*. <https://doi.org/10.18690/978-961-286-043-1.17>
- Khaled, N., Pattel, B., & Siddiqui, A. (2020). Added value of digital twins and IoT. In *Digital Twin Development and Deployment on the Cloud* (pp. 1–10). <https://doi.org/10.1016/b978-0-12-821631-6.00001-3>
- Linares, J., & Mallma, G. (2019). *Metodología de la investigación | ISBN 978-612-4435-08-9* - *Libro*. [isbn.cloud. https://isbn.cloud/9786124435089/metodologia-de-la-investigacion/](https://isbn.cloud/9786124435089/metodologia-de-la-investigacion/)
- Louffat, E. (2012). *ADMINISTRACIÓN: Fundamentos del Proceso Administrativo*. 3a. edición.

https://issuu.com/cengagelatam/docs/administracion_proceso_administrativo_enrique_louf

- Lubk, C. (2017). Information Asymmetries in the Communication Between Bureaucracy and Citizens. In *Wroclaw Review of Law, Administration & Economics* (Vol. 7, Issue 1, pp. 145–153). <https://doi.org/10.1515/wrlae-2015-0058>
- Luna, P. (2021). Gobierno digital y satisfacción de los usuarios del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56201/Luna_GP-SD.pdf
- Mena, M. (2018). Integration of the approaches of documentary management and risk management for the treatment of the information as evidence of acts and organizational transactions. *Ciencias de la Salud*, 2-17.
- Milakovich, M. E. (2021). *Digital Governance: Applying Advanced Technologies to Improve Public Service*. Routledge.
- Narrea, L. (2017). Modelando el e-gov: factores que explican la evolución del diseño de la política de gobierno electrónico del Perú desde inicios del siglo XXI. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/9843>.
- Nengomasha, C. T., & Shuumbili, T. N. (2022). Access to e-government services by citizens through public/community libraries in Namibia. In *Information Development* (Vol. 38, Issue 1, pp. 68–82). <https://doi.org/10.1177/0266666920979009>
- OECD. (2021). *Government at a Glance 2021*. OECD Publishing.
- OCDE, *Gobierno Abierto en América Latina*, Estudios de la OCDE sobre Gobernanza Pública, s. l., OECD Publishing, 2015.
- Ojeda, V. (2021). Gobierno digital y satisfacción del usuario de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.
- PCM . (2016). *Identificación y análisis de las tendencias en materia de modernización de la gestión pública con una visión al 2030*. Lima: Bravo Publicidad Gráfica S.A.C

- Presidencia del consejo de ministros. (2018). Lineamientos para la Formulación del Plan de Gobierno Digital - PGD
- Patel, S. (2016). Identification and Improvement of Processes. In *The Global Quality Management System* (pp. 23–40). <https://doi.org/10.1201/b19483-4>
- Pires, C. (2021). Management and Strategies for Digital Enterprise Transformation, E-Government, and Digital Divide. In *Handbook of Research on Management and Strategies for Digital Enterprise Transformation* (pp. 340–364). <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-5015-1.ch017>
- Pittaway, J. J., & Montazemi, A. R. (2020). Know-how to lead digital transformation: The case of local governments. In *Government Information Quarterly* (Vol. 37, Issue 4, p. 101474). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101474>
- Polat, L. Ö. (2022). Digital Transformation Process in Selection and Implementation of an Electronic Document Management System. In *Advances in Business Strategy and Competitive Advantage* (pp. 62–84). <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-8169-8.ch004>
- Rincon, E., & Vergara, C. (2017). *Administración pública electrónica: hacia el procedimiento administrativo electrónico*. Editorial Universidad del Rosario. ISBN: 9789587388251. <https://www.jstor.org/stable/j.ctt1qft0jn>.
- Salazar, R. (2021). *Gobierno digital y gestión municipal en la participación ciudadana en directivos públicos vecinos de la Municipalidad de Yanacancha, Pasco, 2020*.
- Savage, N. (2018). Making digital government a better government. *Nature International Journal of Science* <https://doi.org/10.1038/d41586-018-07502-x>
- Sousa, V., Driessnack, M., & Costa, I. (2017). Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería. Parte1: Diseño de investigación cuantitativa. *Revista Latinoamericana Enfermagem*, www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es_v15n3a22.pdf
- Tangi L., Janssen M., Benedetti M., y Noci G. (2021), Digital government transformation: A structural equation modelling analysis of driving and impeding factors www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0268401221000499#sec0040.
- Toro-García, A. F., Gutiérrez-Vargas, C. C., & Correa-Ortiz, L. C. (2020). *Digital Government Strategy for the Construction of More Transparent and Proactive*

Governments. Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad, 12(22).

DOI: <https://doi.org/10.22430/21457778.1235>

Velazco, R. (2017). Gobierno abierto y gestión municipal desde la percepción de los contribuyentes en el distrito de San Martín de Porres.

Vélez, E. (2020). Documentos electrónicos en la gestión administrativa del Ministerio Público-2019.

Vigoda-Gadot, E., & Vashdi, D. R. (2020). Towards a new age of research methods in public administration, public management and public policy. In Handbook of Research Methods in Public Administration, Management and Policy (pp. 1–11). <https://doi.org/10.4337/9781789903485.00005>

ANEXOS

CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Título de la tesis: **Gobierno digital y la gestión documentaria en la Municipalidad de un distrito de Chiclayo**

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala medición
Variable Independiente: Gobierno Digital	Uso de tecnologías de información a través de la digitalización de datos, para crear valor agregado entre usuarios quienes son los más interesados en integrar servicios digitales para mejorar sus procesos en la administración pública. Fillotrani (2021)	La variable va tener 4 dimensiones y cada dimensión tiene indicadores con sus preguntas. Se aplicará un cuestionario con 19 preguntas con escala Likert, con una valoración de (1)Nunca (2) Casi Nunca (3)Algunas Veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Transacción	Tramites en línea	Ordinal
			Interacción	Email	
				Social networks	
			Integración	Portal de servicios	
Mesa de partes virtual					
Información	Portal web				
Variable Dependiente: Gestión documentaria	Normas establecidas por una entidad para tener una mejor visión para la gestión de la información física y electrónica. (Archivo General de la Nación – Colombia 2021)	Se aplicará un cuestionario con 18 preguntas con escala Likert, con una valoración de (1)Nunca (2) Casi Nunca (3)Algunas Veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Control físico	Almacenamiento	
			Clasificación	Orden	
				Acceso documentario	
			Valoración	Conservación de archivos	
				Evaluación	
			Control de acceso	Autorización	
Autenticación					

MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Problema Principal:	Objetivo Principal:	Hipótesis general:	V.I.: Gobierno Digital	Unidad de Análisis Es cada servidor administrativo de una municipalidad de un distrito de Chiclayo	Enfoque de investigación: Es cuantitativo	Técnica: Encuesta
PP ¿Cuál es la relación del gobierno digital y la gestión documentaria en una municipalidad de un distrito de Chiclayo?	OG. Determinar cuál es relación del gobierno digital y la gestión documentaria en una municipalidad de un distrito de Chiclayo	HG. Existe relación significativa entre gobierno y la gestión documentaria en una municipalidad de un distrito de Chiclayo.				
Problemas específicos: P1¿Cuál es la relación entre transacción y la gestión documentaria en una municipalidad de un distrito de Chiclayo? P2¿Cuál es la relación entre interacción y la gestión documentaria en una municipalidad de un distrito de Chiclayo? P3¿Cuál es la relación entre integración y la gestión documentaria en una municipalidad de un distrito de Chiclayo? P4¿Cuál es la relación entre información y la gestión documentaria en una municipalidad de un distrito de Chiclayo? P5¿Cuál es la relación entre el control físico y gobierno digital en una municipalidad de un distrito de Chiclayo? P6¿Cuál es la relación entre clasificación y gobierno digital en una municipalidad de un distrito de Chiclayo? P7¿Cuál es la relación entre valoración y gobierno digital en una municipalidad de un distrito de Chiclayo? P8¿Cuál es la relación entre control de acceso y gobierno digital en una municipalidad de un distrito de Chiclayo?	Objetivos Específicos: O1 Determinar la relación entre transacción y la gestión documentaria en una municipalidad de un distrito de Chiclayo O2 Determinar la relación entre interacción y la gestión documentaria en una municipalidad de un distrito de Chiclayo O3 Determinar la relación entre integración y la gestión documentaria en una municipalidad de un distrito de Chiclayo O4 Determinar la relación entre información y la gestión documentaria en una municipalidad de un distrito de Chiclayo O5 Determinar la relación entre el control físico y gobierno digital en una municipalidad de un distrito de Chiclayo O6 Determinar la relación entre clasificación y gobierno digital en una municipalidad de un distrito de Chiclayo O7 Determinar la relación entre valoración y gobierno digital en una municipalidad de un distrito de Chiclayo O8 Determinar la relación entre control de acceso y gobierno digital en una municipalidad de un distrito de Chiclayo.	Hipótesis específicos H1. Existe relación significativa entre transacción y la gestión documentaria en una municipalidad de un distrito de Chiclayo. H2. Existe relación significativa entre interacción y la gestión documentaria en una municipalidad de un distrito de Chiclayo H3. Existe relación significativa entre integración y la gestión documentaria en una municipalidad de un distrito de Chiclayo H4. Existe relación significativa entre información y la gestión documentaria en una municipalidad de un distrito de Chiclayo H5. Existe relación significativa entre el control físico y gobierno digital en una municipalidad de un distrito de Chiclayo H6. Existe relación significativa entre clasificación y gobierno digital en una municipalidad de un distrito de Chiclayo H7. Existe relación significativa entre valoración y gobierno digital en una municipalidad de un distrito de Chiclayo H8. Existe relación significativa entre control de acceso y gobierno digital en una municipalidad de un distrito de Chiclayo	V.D.: Gestión documentaria	Población Está conformada por 70 trabajadores de una municipalidad de un distrito de Chiclayo.	Diseño: Es el no experimental, trasversal, y correlacional.	Instrumentos Cuestionarios
				Muestra La muestra será 42 trabajadores de una municipalidad de un distrito de Chiclayo		Métodos de Análisis de Investigación: Inductivo y deductivo

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Gobierno digital y la gestión documentaria en la Municipalidad de un distrito de Chiclayo

Autor: Gian Carlos Llaguento Cespedes

El siguiente cuestionario tiene como finalidad Determinar cuál es relación del gobierno digital y la gestión documentaría en una municipalidad de un distrito de Chiclayo. Al respecto dicho cuestionario es secreto y la información recolectada será únicamente con fines educativos y se garantiza la protección de datos. Se marcará con un aspa la alternativa según corresponda:

MARQUE CON UN ASPA (X), LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

Genero

Masculino	
Femenino	

Edad

Entre 18 - 39 años	
Entre 40 - 60 años	
Entre 61 años a mas	

Instrucciones Dicho cuestionario consta de 19 preguntas dividido en 5 secciones. Las posibles respuestas van del 1 a 5, siendo el "1" el menor nivel de satisfacción y el "5" el máximo.

Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Variable independiente: **Gobierno Digital**

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Transacción	Tramites en línea	La navegación o identificación del trámite es seguro.					
		El lenguaje expresado en las plataformas es comprensible.					
		Es posible consultar algún trámite en línea.					
		El proceso de pago de los trámites realizados es rápido y seguro					
		Considera que el trámite en línea es importante					
Interacción	Email	Considero que los trámites online agilizan la gestión.					
		Es posible interactuar con mesa de partes, para recibir y enviar información.					
		Obtiene inmediata respuesta al enviar un email a la entidad					
	Social networks	Considera que las plataformas digitales permiten interactuar con su entorno laboral.					
		La interacción online se da de forma rápida con trabajadores en caso de necesitar alguna ayuda					
Integración	Portal de servicios	Se capacita constantemente al personal en procedimientos y plataformas digitales que posee la entidad.					
		La integración mejora el logro de los objetivos de la entidad mediante el gobierno digital.					
		Considera que el gobierno digital permite a través de los portales de servicios integrar a los ciudadanos con la entidad					
	Mesa de partes virtual	La información que se recibe de la entidad mediante la mesa de partes online es clara y transparente.					
		Existe un acceso adecuado a las plataformas de mesa de partes, atención, trámites y reclamos					
Información	Portal web	El portal web de la municipalidad cuentan con contenidos actualizados, completos y adecuados.					
		La entidad le permite planificar su tiempo de trabajo para el acopio de información					
		El gobierno digital permite el acceso a la información a una gran cantidad de personas					
		Considera que el trámite documentario puede enviarse digitalmente por el portal web de la entidad					

Variable dependiente: **Gestión documentaria**

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Control físico	Almacenamiento	Cuenta con condiciones adecuadas para el almacenamiento de la documentación.					
		Se realizan inventarios de la documentación física.					
		Se garantiza la protección documentaria.					
		La recepción se realiza según la normatividad					
		La documentación en físico o papel son digitalizados					
Clasificación	Orden	Distribuye la documentación a otras áreas de manera adecuada y oportuna.					
		Conoce el mecanismo del soporte documentario.					
	Acceso documentario	Se clasifica la documentación con soporte tecnológico eficiente.					
		Se dispone de un registro accesible de la documentación existente.					
		Es útil el plan de gestión de documentos para garantizar su acceso					
Valoración	Conservación de archivos	El personal respeta los procedimientos de conservación.					
		Se cuenta con un sistema de soporte de conservación de archivos adecuado.					
		Se tiene en cuenta las técnicas de conservación de los archivos.					
Evaluación	Considera que el trabajador evalúa un trámite en el tiempo adecuado.						
Control de acceso	autorización	La entidad, realiza auditoria para hacer el seguimiento de todo lo establecido.					
		Existen restricciones de acceso para obtener información documentaria en la entidad					
	autenticación	Dispone de códigos de acceso para la clasificación documentaria					
		existe un soporte técnico adecuado que facilita el control de acceso.					

Validez y confiabilidad de los Instrumentos de recolección de datos

Confiabilidad de la variable 1: Gobierno digital

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,799	19

Confiabilidad de la variable 2: Gestión documentaria

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,774	18

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gobierno digital y la gestión documentaria en la Municipalidad de un distrito de Chiclayo

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V.D Gestión documentaria	Control físico	Almacenamiento	Cuenta con condiciones adecuadas para el almacenamiento de la documentación.	X		X		X		X		
			Se realizan inventarios de la documentación física.	X		X		X		X		
			Se garantiza la protección documentaria.	X		X		X		X		
			La recepción se realiza según la normatividad	X		X		X		X		
			La documentación en físico o papel son digitalizados	X		X		X		X		
	Clasificación	Orden	Distribuye la documentación a otras áreas de manera adecuada oportuna.	X		X		X		X		
			Conoce el mecanismo del soporte documentario.	X		X		X		X		
		Acceso documentario	Se clasifica la documentación con soporte tecnológico eficiente.	X		X		X		X		
			Se dispone de un registro accesible de la documentación existente.	X		X		X		X		
	Valoración Control de accesos	Conservación de archivos	Es útil el plan de gestión de documentos para garantizar su acceso	X		X		X		X		
			El personal respeta los procedimientos de conservación.	X		X		X		X		
		Evaluación	Se cuenta con un sistema de soporte de conservación de archivos adecuado.	X		X		X		X		
			Se tiene en cuenta las técnicas de conservación de los archivos.	X		X		X		X		
	Información	autorización	Considera que el trabajador evalúa un trámite en el tiempo adecuado.	X		X		X		X		
			La entidad, realiza auditoria para hacer el seguimiento de todo lo establecido.	X		X		X		X		
		autenticación	Existen restricciones de acceso para obtener información documentaria en la entidad	X		X		X		X		
Dispone de códigos de acceso para la clasificación documentaria			X		X		X		X			
		existe un soporte técnico adecuado que facilita el control de acceso.	X		X		X		X			

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V.I Gobierno digital	Transacción Interacción	Tramites en línea	La navegación o identificación del trámite es seguro.	X		X		X		X		
			El lenguaje expresado en las plataformas es comprensible.	X		X		X		X		
			Es posible consultar algún trámite en línea.	X		X		X		X		
			El proceso de pago de los trámites realizados es rápido y seguro	X		X		X		X		
			Considera que el trámite en línea es importante	X		X		X		X		
	Interacción	Email	Considero que los trámites online agilizan la gestión.	X		X		X		X		
			Es posible interactuar con mesa de partes, para recibir y enviar información.	X		X		X		X		
			Obtiene inmediata respuesta al enviar un email a la entidad	X		X		X		X		
		Social networks	Considera que las plataformas digitales permiten interactuar con su entorno laboral.	X		X		X		X		
	La interacción online se da de forma rápida con trabajadores en caso de necesitar alguna ayuda		X		X		X		X			
	Integración	Portal de servicios	Se capacita constantemente al personal en procedimientos y plataformas digitales que posee la entidad.	X		X		X		X		
			La integración mejora el logro de los objetivos de la entidad mediante el gobierno digital.	X		X		X		X		
			Considera que el gobierno digital permite a través de los portales de servicios integrar a los ciudadanos con la entidad	X		X		X		X		
		Mesa de partes virtual	La información que se recibe de la entidad mediante la mesa de partes online es clara transparente.	X		X		X		X		
			Existe un acceso adecuado a las plataformas de mesa de partes, atención, trámites reclamos	X		X		X		X		
	Información	Portal web	El portal web de la municipalidad cuentan con contenidos actualizados, completos adecuados.	X		X		X		X		
La entidad le permite planificar su tiempo de trabajo para el acopio de información			X		X		X		X			
El gobierno digital permite el acceso a la información a una gran cantidad de personas			X		X		X		X			
Considera que el trámite documentario puede enviarse digitalmente por el portal web de entidad			X		X		X		X			

Grado y Nombre del Experto: Mg. Príncipe Acuña, Jean Franco;

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gobierno digital y la gestión documentaria en la Municipalidad de un distrito de Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Gobierno digital y la gestión documentaria

3. TESISISTA:

Br. :Gian Carlos Llaguento Cespedes

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI



NO



Chiclayo 21. de Julio de 2022



Firma/DNI: 70222353
EXPERTO



HUELLA



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	PRINCIPE ACUÑA
Nombres	JEAN FRANCO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	70222353

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	13/06/22
Resolución/Acta	0336-2022-UCV
Diploma	052-163843
Fecha Matricula	09/10/2017
Fecha Egreso	02/09/2021

Fecha de emisión de la constancia:
07 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000851717

JESSICA MARYHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 07/08/2022 05:02:31-0500

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gobierno digital y la gestión documentaria en la Municipalidad de un distrito de Chiclayo

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V.D Gestión documentaria	Control físico	Almacenamiento	Cuenta con condiciones adecuadas para el almacenamiento de la documentación.	X		X		X		X		
			Se realizan inventarios de la documentación física.	X		X		X		X		
			Se garantiza la protección documentaria.	X		X		X		X		
			La recepción se realiza según la normatividad	X		X		X		X		
			La documentación en físico o papel son digitalizados	X		X		X		X		
	Clasificación	Orden	Distribuye la documentación a otras áreas de manera adecuada oportuna.	X		X		X		X		
			Conoce el mecanismo del soporte documentario.	X		X		X		X		
		Acceso documentario	Se clasifica la documentación con soporte tecnológico eficiente.	X		X		X		X		
			Se dispone de un registro accesible de la documentación existente.	X		X		X		X		
	Valoración Control de accesos	Conservación de archivos	Es útil el plan de gestión de documentos para garantizar su acceso	X		X		X		X		
			El personal respeta los procedimientos de conservación.	X		X		X		X		
		Evaluación	Se cuenta con un sistema de soporte de conservación de archivos adecuado.	X		X		X		X		
			Se tiene en cuenta las técnicas de conservación de los archivos.	X		X		X		X		
	Información	autorización	Considera que el trabajador evalúa un trámite en el tiempo adecuado.	X		X		X		X		
			La entidad, realiza auditoria para hacer el seguimiento de todo lo establecido.	X		X		X		X		
		autenticación	Existen restricciones de acceso para obtener información documentaria en la entidad	X		X		X		X		
			Dispone de códigos de acceso para la clasificación documentaria	X		X		X		X		
			existe un soporte técnico adecuado que facilita el control de acceso.	X		X		X		X		

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V.I Gobierno digital	Transacción Interacción	Tramites en línea	La navegación o identificación del trámite es seguro.	X		X		X		X		
			El lenguaje expresado en las plataformas es comprensible.	X		X		X		X		
			Es posible consultar algún trámite en línea.	X		X		X		X		
			El proceso de pago de los trámites realizados es rápido y seguro	X		X		X		X		
			Considera que el trámite en línea es importante	X		X		X		X		
	Interacción	Email	Considero que los trámites online agilizan la gestión.	X		X		X		X		
			Es posible interactuar con mesa de partes, para recibir y enviar información.	X		X		X		X		
			Obtiene inmediata respuesta al enviar un email a la entidad	X		X		X		X		
		Social networks	Considera que las plataformas digitales permiten interactuar con su entorno laboral.	X		X		X		X		
	La interacción online se da de forma rápida con trabajadores en caso de necesitar alguna ayuda		X		X		X		X			
	Integración	Portal de servicios	Se capacita constantemente al personal en procedimientos y plataformas digitales que posee la entidad.	X		X		X		X		
			La integración mejora el logro de los objetivos de la entidad mediante el gobierno digital.	X		X		X		X		
			Considera que el gobierno digital permite a través de los portales de servicios integrar a los ciudadanos con la entidad	X		X		X		X		
		Mesa de partes virtual	La información que se recibe de la entidad mediante la mesa de partes online es clara transparente.	X		X		X		X		
	Existe un acceso adecuado a las plataformas de mesa de partes, atención, trámites reclamos		X		X		X		X			
	Información	Portal web	El portal web de la municipalidad cuentan con contenidos actualizados, completos adecuados.	X		X		X		X		
La entidad le permite planificar su tiempo de trabajo para el acopio de información			X		X		X		X			
El gobierno digital permite el acceso a la información a una gran cantidad de personas			X		X		X		X			
Considera que el trámite documentario puede enviarse digitalmente por el portal web de la entidad			X		X		X		X			

Grado y Nombre del Experto: Mg. Giovanna Fiorella Marcelo Gómez

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gobierno digital y la gestión documentaria en la Municipalidad de un distrito de Chiclayo.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Gobierno digital y la gestión documentaria.

3. TESISISTA:

Br.: Gian Carlos Llaguento Cespedes

4. DECISIÓN:

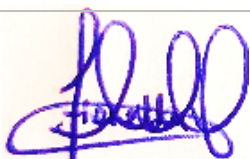
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ

NO

Chiclayo 21de julio de 2022



Firma/DNI N° 44681149

EXPERTA



HUELLA



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **MARCELO GÓMEZ**
Nombres **GIOVANNA FIORELLA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **44681149**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **MORENO RODRIGUEZ ROSA YSABEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO/MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **15/04/17**
Resolución/Acta **0076-2017-UCV**
Diploma **052-006657**
Fecha Matrícula **26/01/2014**
Fecha Egreso **31/12/2016**

Fecha de emisión de la constancia:
07 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000851716

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 07/08/2022 05:00:02-0500

DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gobierno digital y la gestión documentaria en la Municipalidad de un distrito de Chiclayo

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V.D Gestión documentaria	Control físico	Almacenamiento	Cuenta con condiciones adecuadas para el almacenamiento de documentación.	X		X		X		X		
			Se realizan inventarios de la documentación física.	X		X		X		X		
			Se garantiza la protección documentaria.	X		X		X		X		
			La recepción se realiza según la normatividad	X		X		X		X		
			La documentación en físico o papel son digitalizados	X		X		X		X		
	Clasificación	Orden	Distribuye la documentación a otras áreas de manera adecuada oportuna.	X		X		X		X		
			Conoce el mecanismo del soporte documentario.	X		X		X		X		
		Acceso documentario	Se clasifica la documentación con soporte tecnológico eficiente.	X		X		X		X		
			Se dispone de un registro accesible de la documentación existente.	X		X		X		X		
	Valoración Control de accesos	Conservación de archivos	Es útil el plan de gestión de documentos para garantizar su acceso	X		X		X		X		
			El personal respeta los procedimientos de conservación.	X		X		X		X		
		Evaluación	Se cuenta con un sistema de soporte de conservación de archivos adecuado.	X		X		X		X		
			Se tiene en cuenta las técnicas de conservación de los archivos.	X		X		X		X		
	Información	autorización	Considera que el trabajador evalúa un trámite en el tiempo adecuado.	X		X		X		X		
			La entidad, realiza auditoria para hacer el seguimiento de todo lo establecido.	X		X		X		X		
		autenticación	Existen restricciones de acceso para obtener información documentaria en la entidad	X		X		X		X		
			Dispone de códigos de acceso para la clasificación documentaria	X		X		X		X		
				existe un soporte técnico adecuado que facilita el control de acceso.	X		X		X		X	

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V.I Gobierno digital	Transacción Interacción	Tramites en línea	La navegación o identificación del trámite es seguro.	X		X		X		X		
			El lenguaje expresado en las plataformas es comprensible.	X		X		X		X		
			Es posible consultar algún trámite en línea.	X		X		X		X		
			El proceso de pago de los trámites realizados es rápido y seguro	X		X		X		X		
			Considera que el trámite en línea es importante	X		X		X		X		
	Interacción	Email	Considero que los trámites online agilizan la gestión.	X		X		X		X		
			Es posible interactuar con mesa de partes, para recibir y enviar información.	X		X		X		X		
			Obtiene inmediata respuesta al enviar un email a la entidad	X		X		X		X		
		Social networks	Considera que las plataformas digitales permiten interactuar con su entorno laboral.	X		X		X		X		
			La interacción online se da de forma rápida con trabajadores en caso de necesitar alguna ayuda	X		X		X		X		
	Integración	Portal de servicios	Se capacita constantemente al personal en procedimientos y plataformas digitales que posee la entidad.	X		X		X		X		
			La integración mejora el logro de los objetivos de la entidad mediante el gobierno digital.	X		X		X		X		
			Considera que el gobierno digital permite a través de los portales de servicios integrar a los ciudadanos con la entidad	X		X		X		X		
		Mesa de partes virtual	La información que se recibe de la entidad mediante la mesa de partes online es clara y transparente.	X		X		X		X		
			Existe un acceso adecuado a las plataformas de mesa de partes, atención, trámites y reclamos	X		X		X		X		
	Información	Portal web	El portal web de la municipalidad cuentan con contenidos actualizados, completos y adecuados.	X		X		X		X		
			La entidad le permite planificar su tiempo de trabajo para el acopio de información	X		X		X		X		
			El gobierno digital permite el acceso a la información a una gran cantidad de personas	X		X		X		X		
			Considera que el trámite documentario puede enviarse digitalmente por el portal web de la entidad	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Mg. Leyla Dajada Ramírez

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gobierno digital y la gestión documentaria en la Municipalidad de un distrito de Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Gobierno digital y la gestión documentaria

3. TESISTA:

Br. :Gian Carlos Llaguento Cespedes

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

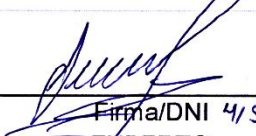

APROBADO: SI



NO



Chiclayo 21. de Julio de 2022

 Firma/DNI 41580070 EXPERTO	 HUELLA
--	---



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **LOZADA RAMIREZ**
Nombres **LEYLA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **41580070**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **21/02/22**
Resolución/Acta **0067-2022-UCV**
Diploma **052-149404**
Fecha Matrícula **31/08/2020**
Fecha Egreso **01/02/2022**

Fecha de emisión de la constancia:
07 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0008851715

JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 07/08/2022 09:57:27-0500

Tomas fotográficas del llenado del cuestionario

