



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gobierno digital y gestión documental en una municipalidad distrital  
de la provincia de Ferreñafe.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Hoyos Pastor, Karina (orcid.org/0000-0002-9146-7911)

**ASESOR:**

Dr. Carrion Barco, Gilberto (orcid.org/0000-0002-1104-6229)

**CO-ASESORA:**

Dra. Heredia Llatas, Flor Delicia (orcid.org/0000-0001-6260-9960)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**CHICLAYO – PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

A mis padres Aladino y Doris, quienes me apoyaron en todo momento, por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía. Mi gratitud y mi amor siempre.

A mis sobrinas Valentina y Yarini quienes son mi mayor fortaleza y mi motivación para mi superación profesional

A mis hermanos Dioni y Sindi por su cariño y apoyo incondicional.

## **Agradecimiento**

A Dios por mi salud y sabiduría y por lo que me brinda día a día, a mis padres que son mi motivo para lograr mis metas.

A mis docentes, al Dr. Gilberto Carrión Barco y a la Dra. Flor Delicia Heredia Llatas por compartir sus conocimientos, experiencias y recomendaciones durante el desarrollo de la presente investigación.

## 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.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variable y operaciones.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS.....	42

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Nivel de gobierno digital .....	19
<b>Tabla 2</b> Nivel de la gestión documental .....	20
<b>Tabla 3</b> Prueba de normalidad mediante el estadístico Kolmogorov – Smirnov. ..	21
<b>Tabla 4</b> Relación existente entre las dimensiones gobierno digital y a gestión documental.....	22
<b>Tabla 5</b> Determinar la relación que existe entre gobierno digital y gestión documental.....	24

## Resumen

El presente estudio de investigación se desarrolló con el objetivo de determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la gestión documental en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Ferreñafe. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población y muestra fue de 52 colaboradores. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel del gobierno digital fue bajo 55.77%, el nivel de la gestión documental fue medio 65%. No existe relación entre la dimensión identidad digital y la variable gestión documental  $p$  valor =  $0.059 > 0.05$ . Si existe relación entre la variable gestión documental y la dimensión servicios digitales  $p = 0.000 < 0.01$ , dimensión gobernanza  $p = 0.00 < 0.01$ , dimensión interoperabilidad  $p = 0.00 < 0.01$  y la dimensión seguridad digital  $p = 0.00 < 0.01$ . Concluyéndose que, si existe relación significativa entre el gobierno digital y la gestión documental en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Ferreñafe, el coeficiente del Rho de Spearman fue = ,655\*\* (correlación positiva moderada) y un  $p$  valor =  $0.00 < 0.01$ . Además, solo el 51.28 del gobierno digital influye en la gestión documental.

**Palabras clave:** Gobierno digital, gestión documental, servicios digitales, interoperabilidad.

## Abstract

This research study was developed with the objective of determining the relationship between digital government and document management in a District Municipality in the Province of Ferreñafe. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population and sample were 52 collaborators. The data collection technique was the survey, and the questionnaire was used as an instrument. The results determined that the level of digital governance was low 55.77%, the level of document management was medium 65%. There is no relationship between the digital identity dimension and the document management variable  $p \text{ value} = 0.059 > 0.05$ . There is a relationship between the document management variable and the digital services dimension  $p = 0.000 < 0.01$ , the governance dimension  $p = 0.00 < 0.01$ , the interoperability dimension  $p = 0.00 < 0.01$  and the digital security dimension  $p = 0.00 < 0.01$ . Concluding that, if there is a significant relationship between digital government and document management in a District Municipality of the Province of Ferreñafe, the Spearman's Rho coefficient was  $= ,655^{**}$  (moderate positive correlation) and a  $p \text{ value} = 0.00 < 0.01$ . In addition, only 51.28 of the digital government influences document management.

**Keywords:** Digital government, document management, digital services, interoperability.

## I. INTRODUCCIÓN

En casi todo el mundo, como en el Caribe y América Latina, se están impulsando en la gestión pública los aprendizajes de los gobiernos abiertos (gobernanza y gobernabilidad), el impulso del gobierno digital (transparencia) y el gobierno inteligente en su interrelación con los accesos públicos de la información gubernamental y la atención ciudadana procesos que se encuentran en construcción e implementación. La Tecnología de Información y Comunicaciones (TIC) están ayudando a la gestión pública y a la gobernanza promoviendo acceso a la información, transparencia y a la rendición de cuentas, y no solo eso sino también a la integración de la participación ciudadana, organismos sociales, sector privado y todos los actores integrantes en el desarrollo de políticas públicas en involucrarse en todos los procesos de decisiones públicas y la gestión de estas (Enríquez, 2022). La investigación tiene sentido en la discusión y la naturaleza del gobierno digital y su vinculación interrelacionada en los procesos de integración del gobierno abierto que impulsa un nuevo mecanismo a la gobernanza y la calidad de la democracia, que impulsa la administración, la participación creativa y consciente de la población en la gestión pública.

El escenario de incertidumbre producido por la pandemia de Covid-19 llevo a las TICs a tener un papel protagónico que destacó desafíos para las actividades organizacionales en 2020. En Brasil, los esfuerzos de transformación digital en el sector público se remontan a dos décadas, con los instrumentos más recientes como la publicación de la estrategia de gobierno digital (2020) y la estrategia gobernanza digital (2016). De acuerdo con la organización para la cooperación y el desarrollo económico, los grandes desafíos que están enfrentando los gobiernos es la implementación de políticas de gobierno digital se refiere al desarrollo de esfuerzos integrados y coherentes en el sector público (De Arruda, 2021).

En el contexto del Covid – 19 muchos estados han empezado a impulsar el Gobierno Digital como una estrategia que les ayude a lograr incrementar su eficacia y su eficiencia en la atención de sus ciudadanos en las operaciones que realizan, para elevar las transparencias gubernamentales, economizar el tiempo y la inversión. Esto refleja la importancia que tiene el gobierno digital en muchos países, en el Perú, se pretende establecer que aspectos del gobierno digital deberán ser

tomados para modernizar las instituciones públicas, a través de análisis y reflexiones (Salirrosas et al., 2022).

De acuerdo con lo señalado, la PCM (2021), el uso estratégico en la administración pública de las tecnologías digitales han generado y creado valor público ya que las mismas están organizadas en conjuntos de principios, de normas, de políticas, de procedimientos, de instrumentos y técnicas que son utilizados por las entidades públicas en que le dan valor a la gobernanza, a la gestión e implementación de la tecnología digital para la digitalización de los datos a través de procesos, de contenidos y de servicios digitales importantes y vitales para la ciudadanía.

En el Perú el gobierno digital se han establecido de servicios digitales de información integrando a los 25 gobiernos regionales en páginas web donde los ciudadanos pueden acceder a información valiosa de la gestión pública gubernamental regional, pero manifiesta que según su investigación que los servicios brindados al ciudadano son ineficientes en su mayoría, ya que no cumplen con simplificar y agilizar los procedimientos administrativos y no cubren a cabalidad las necesidades del ciudadano a pesar de que es un pilar importante del gobierno electrónico y la política de modernización del estado. Así mismo en la evaluación que se dio a los portales web gubernamentales de los gobiernos regionales permitió describir facultades de calidad en la interacción, la información y el medio digital, concluyéndose que aún deben ser mejoradas en su mayoría ya que no cumplen con las expectativas ni cumplen a cabalidad el servicio que se brinda a los ciudadanos (Alvarado et al., 2019).

En la municipalidad en estudio, la problemática es que la tramitación documentaria aún se realiza de manera física, lo cual impide la fluidez en la derivación de los documentos para su atención, no generando valor público a los trámites documentarios que realizan los usuarios al momento de solicitar información los proyectos de inversión pública, bienes y servicios necesarios que se establecen para mejorar su calidad de vida. Generando esto mucho tiempo de espera en respuesta de sus trámites, creando incertidumbre, mala información y pérdidas de documentación, observando tal situación se evidencia que la gestión administrativa debe gestionarse de una mejor manera para el logro de objetivos institucionales.

Ante la problemática presentada, se planteó por problema general ¿Cuál es la relación entre el gobierno digital y la gestión documental en una Municipalidad Distrital de Provincia de Ferreñafe, 2022?

Esta investigación tiene por conveniencia, analizar la importancia del gobierno digital en la gestión documental para atender las necesidades de información que solicitan los ciudadanos y lograr atender con eficiencia, eficacia y calidad de atención a todos los ciudadanos que van a la municipalidad. Respecto a la relevancia social, es que va a ayudar con mayor eficacia la atención ciudadana a todos sus pedidos de mejoramiento de calidad de vida y tramites personales en relación a sus trámites administrativos y de sus gestiones personales mejorando el bien común. El valor teórico, es que se propiciara nuevos enfoques a la atención ciudadana y acercar la municipalidad a la población, a nivel de transparencia de toda la gestión municipal propiciando una gobernanza más efectiva con nuevos instrumentos de gestión que estén más cerca de las acciones ciudadanas y por último la utilidad metodológica, donde se utilizó instrumentos validos de recolección de datos que profundice los objetivos metodológicos que pueden ser aplicados a otros estudios de investigación que lleven a una mejor comprensión de la necesidad de establecer el gobierno digital en todas las instancias gubernamentales para generar confianza ciudadana y valor público institucionales.

Se formuló por objetivo general de la investigación: Determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la gestión documental en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Ferreñafe, y por objetivos específicos: (1) Identificar el nivel del gobierno digital en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Ferreñafe, (2) Identificar el nivel de la gestión documental en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Ferreñafe, (3). Determinar la relación entre las dimensiones del gobierno digital y la gestión documental en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Ferreñafe.

Finalmente, se dispuso por hipótesis general: Existe relación significativa entre el gobierno digital y la gestión documental en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Ferreñafe. Y de Hipótesis nula: No existe relación significativa entre el gobierno digital y la gestión documental en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Ferreñafe.

## II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes internacionales se considera a Ab Aziz et al. (2020) quienes proponen una guía de implementación del Sistema de Gestión de Documentos Digitales (DDMS) sistema que se encarga de administrar los documentos y registros del sector público de Malasia. Esta investigación busca verificar que las 6 directrices propuestas: la capacidad del sistema; política de aplicación; seguridad, capacitación; programas de concientización y apoyos a la alta gerencia y miembros del equipo, tenga idoneidad en el contexto del sector público de Malasia. Como método de estudio se utilizó la entrevista personal a un panel de especialistas con amplias experiencias en la implementación de sistema. De acuerdo con los datos obtenidos se verifico las directrices propuestas. Esta guía también se puede utilizar como referencia para desarrollar una política detallada de implementación de DDMS por parte del comité y el equipo del proyecto.

Rahmat & Salim (2021) los autores tienen por objetivo realizar una búsqueda y revisión sistemática para poner en contexto el panorama de todas las investigaciones relacionadas a la clasificación y ventajas que tienen los servicios electrónicos en el sector gubernamental. Para esta investigación se tomó artículos científicos relacionados a los servicios electrónicos (e-services), los ciudadanos y el gobierno local, esta búsqueda se realizó en cuatro principales y más grande base de datos científicas como lo son Web of Science, Science Direct, Scopus e IEEE Xplore. Se obtuvo como resultados 67 artículos divididos en 3 categorías artículos que tienen relación sobre evaluación de servicios electrónicos gubernamentales, artículos que tienen relación con investigaciones que miden la eficiencia de los servicios electrónicos en el gobierno y por último los que tienen relación sobre la implementación de los modelos de servicios electrónicos gubernamentales.

Pedrosa et al. (2020) en su artículo científico realizaron una investigación sistemática basada en indicadores para poder evaluar y dar seguimiento a la efectividad de los servicios digitales brindados por el estado, esta evaluación orientada desde una perspectiva del ciudadano. Utilizaron la revisión sistemática de literatura y métodos de investigación bibliométricos, la información obtenida fue recopilada de la base de datos de SCOPUS. Con la información obtenida se pudo identificar los indicadores de medición más empleados para poder analizar y

evaluar la efectividad en el entorno gubernamental, luego de obtenida esta información se realiza una evaluación de la percepción tanto profesional como académica que se tiene sobre el gobierno digital para que de esta manera se pueda analizar correctamente la pertinencia de estos indicadores encontrados. Como resultado de esta investigación se logró identificar dos grupos de indicadores los cuales son los factores técnicos que se basan en la calidad del servicio brindado y los que se basan en la utilidad de este servicio.

Tavares (2022) su investigación planteó la hipótesis de que los portales digitales no cumplen con todos los requisitos de información, extraídos después de un análisis de la legislación pertinente. El cual tuvo como objetivo investigar la forma en que los portales digitales mantenidos por los municipios asociados a la Associação dos Municípios do Extremo Sul Catarinense (AMESC) cumplen con los requisitos de información, debidamente levantados a partir de la legislación aplicable y por el análisis de la experiencia del control externo realizado por un Tribunal de Cuentas del Estado de Santa Catarina -TCE - SC y, así, verificar si producen transparencia y, por lo tanto, hacen ejercicio de un control materialmente posible de las política pública en salud y en educación. El método de abordaje utilizado fue el deductivo, mientras que los métodos procedimentales fueron el monográfico y el comparativo. La investigación utilizó las técnicas de investigación bibliográfica y documental indirecta.

Por consiguiente, Chipeta (2018) el objetivo de su investigación fue realizar una revisión al desarrollo del gobierno digital implementado en África, específicamente en Zambia, se utilizó el Índice de Desarrollo Gobierno Electrónico Naciones Unidas - EGDÍ para poder hacer una contrastación del desarrollo del gobierno digital. Este índice se utiliza para poder medir las tendencias que tiene el gobierno digital en el mundo utilizando tres indicadores principales la infraestructura de telecomunicaciones, el capital humano y los servicios en línea. Se concluye que para lograr una aplicación satisfactoria de la gestión digital requiere una perspectiva empresarial en que los activos de la tecnología de información y la comunicación estén de acuerdo con el prototipo de negocio principal de una organización es por este motivo que la implementación exitosa de un gobierno digital tiene que ir ligado con los recursos tecnológicos para poder de esta manera mejorar la interrelación

entre el gobierno digital y los ciudadanos que en un símil empresarial vendrían a ser los clientes clave del gobierno.

Ahmet (2020) manifiesta que las instancias gubernamentales conforme a su crecimiento cada vez más necesitan la implementación de sistemas digitales que les faciliten la organización y gestión documentaria generados en todos sus procesos de gestión y de atención público en plataformas digitales adecuadas que garanticen la información pública. Las TICS sin lugar a duda ha facilitado la transferencia e integración de sus documentos a plataformas digitales como el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos (EDMS). Los EDMS han mejorado la productividad, la eficiencia, la reducción de errores, el aumento de la calidad de servicio y la reducción de costos. En esta investigación, los datos obtenidos se analizaron usando el programa de software R y las ecuaciones estructurales - SEM. Concluyendo que el 61% de los datos sugieren que el factor de expectativa de rendimiento e influencia social tiene efectos positivos sobre las intenciones de usos, sin embargo, el factor de expectativa de esfuerzo no representa efectos positivos.

Mazen et al. (2017) expresan que tuvieron como objetivo identificar el resultado de aplicar un sistema de gestión de documentario electrónico en una institución gubernamental; el estudio se aplicó en la agencia de pensiones palestina. La población fueron todos los empleados. Se utilizó el enfoque descriptivo y analítico, se utilizó el método censal. Se distribuyeron (108) cuestionarios, (65) empleados en la Franja de Gaza y (43) empleados en Cisjordania. El estudio encontró los siguientes resultados, no hubo diferencias estadísticamente significativas en los miembros de la población en respuesta a las diferencias en el estudio sobre la realidad en la aplicación de un sistema de gestión de documentario electrónicos en instituciones gubernamentales. Recomendaciones, entre ellas, la necesidad de centrarse en el establecimiento de una gestión general de documentos electrónicos en la estructura de la organización que cuide todos los procesos técnicos en ella y contenga personas científicamente calificadas en el dominio de la gestión documentaria electrónica. La necesidad de implementar planes estratégicos, políticas y mecanismos de acción acordes con el sistema de gestión de documentos electrónicos.

Como antecedentes nacionales, se considera a Pillaca (2022), quién en su estudio realizó una revisión bibliográfica con objetivo de detallar el uso del gobierno digital en la realidad del COVID-19 los países latinoamericanos y relacionarla con la calidad brindada de los servicios gubernamentales, la accesibilidad a ellos y la transparencia de la información gubernamental. Para ello se utilizó una metodología PRISMA para recopilar datos y después sistematizar la información correctamente. Se concluye de la investigación que los gobiernos de los países latinoamericanos, incluido Perú, no escatiman esfuerzos en realizar una transformación digital profunda, mediante la implementación de un gobierno digital o también llamado electrónico, en busca de mejorar el desarrollo eficiente de modos y opciones de atención al ciudadano y la administración creativa e innovadora que induzca al compromiso institucional gubernamental y la interacción con los ciudadanos.

Así también Salazar (2022) en su investigación se propone a determinar cuál es la percepción de los funcionarios gubernamentales del rol del gobierno digital y la participación ciudadana, que se da en la municipalidad del distrito de Yanacancha departamento de pasco para el año 2020. Se utilizó un método de enfoque cuantitativo, el estudio fue de tipo básico, diseño de corte transversal y no experimental. La muestra obtenida de la población lo integraron 53 directivos de las diferentes áreas gubernamentales de la municipalidad. La encuesta por cuotas fue la técnica elegida con el instrumento cuestionario. Se concluye de la investigación aceptando la hipótesis de que existe una significativa y notoria influencia del gobierno digital en la participación ciudadana.

Cabe mencionar a Cosquillo (2021) quien en su investigación utiliza un método tipo aplicado con un nivel explicativo que busca dar respuesta qué importan a las diferentes comunidades e instituciones gubernamentales para que de esta manera proporcionar información y datos fundamentales que aporten a la toma de decisiones sobre los beneficios de los servicios del gobierno digital y la administración municipal. La integración de un gobierno digital en la municipalidad de Tarma permitirá dar servicios gubernamentales de forma eficaz y eficiente para la población. Así mismo el gobierno digital permite a su población auditar sus recursos y la manera en que es utilizado, así como también permitirá realizar trámites y procesos administrativos a través de los diferentes servicios digitales. Por lo que se concluye que estas tecnologías y servicios digitales permite a la

población acelerar los trámites, minorizar sus costos, cultura de cero papeles y tener acceso a los servicios de forma inmediata reduciendo las brechas entre la relación estado y ciudadano.

También Honores (2021) en su investigación busca diseñar y a su vez validar el modelo de interoperabilidad del gobierno de Perú para dar principios y recomendaciones guiados por las buenas prácticas y las mejores estándares de gobierno y administración de arquitectura organizacional, de esta manera mejorar la interrelación y las coordinaciones entre las diferentes instituciones gubernamentales y así dar mejores servicios públicos digitales integrados basado en los datos y enfocados en el ciudadano. Este estudio se guía de los lineamientos impuestos en la reforma de la gestión pública, las normas legales vigentes y la transformación del estado peruano al gobierno digital. Para ello la investigación sigue un método de estudio cualitativo con nivel exploratorio. Su población lo conforman directores de TI de la gestión pública, un grupo de empresas y ciudadanos que estén involucrados con la interoperabilidad. Se uso la encuesta y la revisión documentaria para recopilar datos. Se concluye que el Marco de Interoperabilidad con un porcentaje de 80% de los encuestados aporta al mejoramiento de la interrelación y colaboración en las instituciones gubernamentales para entregar servicios digitales de calidad.

El estudio de Mejía (2021) tuvo como objetivo determinar cómo el gobierno digital se interrelaciona con los procesos que corresponden a su creación, implementación y retroalimentación con los servicios digitales en el ministerio de relaciones exteriores. La finalidad de la investigación fue proponer métodos de diseños de servicios digitales a través de las percepciones de los usuarios. Los resultados obtenidos señalan que la implementación de los servicios digitales debe de tener metodologías ágiles y de tecnologías adecuadas que ayuden a la implementación adecuada de la creación de servicios digitales. Asimismo, se determinó que la digitalización del servicio público en un enfoque de un gobierno digital necesita que se identifique los espacios de mejora con el marco legal y la organización vigente, para que se consolide su implementación.

Sobre las teorías y prácticas del diseño de plataformas de gobierno digital, Yiwei & Xinkai (2022) expresa que los gobiernos necesitan conocimientos de diseño directo para diseñar plataformas digitales de manera efectiva en un entorno de

múltiples actores (Costa et al., 2020; de Reuver et al., 2018; Spagnoletti et al., 2015). Sin embargo, los estudios en el sector público se centran predominantemente en los beneficios o estrategias de adoptar plataformas digitales (Cordella & Paletti, 2019; Brown et al., 2017; Janssen & Estevez, 2013). Al respecto Ruokolainen (2022) señala que la teoría de los ecosistemas de la plataforma digital, según revisión de literatura expresa que tanto los aspectos tecnológicos como los sociales deben ser considerados al construir ecosistemas de plataforma las dos visiones presentadas anteriormente, la tecnológica y la social, pueden complementarse (Kapoor et al., 2021; Blaschke et al., 2019), junto con el rápido desarrollo de la digitalización y las redes relacionadas (Nieuwenhuis et al., 2018; Cohen et al., 2017), la capacidad de crear ecosistemas de plataformas digitales se está volviendo fundamental para hacer frente a la competencia y generar innovaciones (Cozzolino et al., 2021; Biancone et al., 2021; Nambisan, 2017; Yoo et al., 2010).

El Gobierno digital es parte del sistema administrativo modernización del estado de acuerdo con el D.S. N° 123-2018-PCM y al D. L. N°1412, que aprueba la Ley del Gobierno Digital (2018), donde se estableció su marco normativo para su implementación en los organismos públicos para todos los procesos y las prestaciones de servicios a nivel digital por parte de todas las entidades y organismos del estado.

En lo que respecta a gobierno digital, Santana & Santana (2021) lo define como la implementación de nuevas tecnologías, como el internet, para poder integrar la participación ciudadana en las decisión gubernamental; así también permite tener accesibilidad de los datos del gobierno para que investigadores, instituciones, organizaciones y ciudadanos puedan utilizar esta información y desarrollar servicios y aplicaciones, de esta manera reducir las brechas existentes entre los ciudadanos, las instituciones privadas y públicas, y los ciudadanos. La Carta Iberoamericana del Gobierno Digital según García et al. (2021) lo define como la utilización de las TICs para poder obtener mejoras en cuanto a la información pública y la calidad del servicio gubernamental brindados a la población, mantener un camino hacia el logro de la eficiencia y la eficacia en la gestión pública y fortalecer la transparencia de la administración gubernamental y participación ciudadana, sin entorpecer o violar lo establecido en las normas legalesnacionales.

Según Eun & Kyung (2021) el gobierno digital se define como un servicio que genera valor en el usuario y que este va ligado a la experiencia del usuario al momento de utilizar este servicio, en lo que respecta a la gestión pública se le denomina valor público que para Valle-Cruz (2019) es una de las partes principales y centrales de cualquier proceso de un gobierno digital, este valor público se genera en relación en la que interviene el público. Así mismo los autores García et al. (2018) integran otros factores que son complementos a la inteligencia en el gobierno: la innovación, la creatividad, la eficiencia, la resiliencia, integración, eficacia, sostenibilidad, transparencia, accesibilidad, igualdad y datos e información de enfoque al ciudadano.

Sin lugar a dudas la tecnología está cada vez más presente en la vida humana y se puede vislumbrar un futuro cambiante (Criado & Gil-García, 2019) El desarrollo del gobierno digital en un futuro puede estar respaldado por arquitecturas computacionales, como lo son el análisis gubernamental, inteligencia de negocios, inteligencia artificial, redes neuronales, big data, modelado de políticas, entre otras tecnologías emergentes. Es este mecanismo el que ha permitido acortar las colas a los organismos estatales y simplificar y agilizar la recepción de certificados, actas, permisos y mucho más que se determina como la gestión documental (Kazybekovna & Bekmuratovna, 2018).

Para definir las dimensiones de Gobierno Digital de las múltiples establecidas se han considerado las más importantes como: Identidad Digital, según Sedlmeir et al. (2021) Una identidad digital a menudo se define como una referencia digital a una persona (Alamillo-Domingo, 2020). Por lo tanto, es algo que un sujeto tiene y usa en respuesta a solicitudes de identificación digital, autenticación o pruebas de autorización. Una identidad digital consta de atributos que se pueden revocar, eliminar, transferir o intercambiar, como ciudadanía, afiliaciones institucionales y pruebas de propiedad (Lyons et al., 2019; Preukschat y Reed, 2021). El sujeto de una identidad digital suele ser un ser humano, pero el sujeto también puede ser una entidad legal, un animal o un dispositivo, entre otras cosas. Por lo tanto, las discusiones sobre identidades digitales no deben poner un énfasis exclusivo en sujetos humanos (Zwitter et al., 2020; Fedrecheski et al., 2020; Dietz y Pernul, 2020). Los sujetos pueden probar sus atributos de identidad usando credenciales. Servicios digitales, es el derecho a la portabilidad de los datos a oportunidad de fomentar la interoperabilidad de los servicios, aumentar la competencia entre los servicios

digitales y desarrollar plataformas cada vez más centradas en el usuario para la gestión de datos personales (De Hert, 2018).

Gobernanza y Gestión de Datos, Salazar (2022) abarca la prestación de los servicios gubernamentales y las capacidades que tienen las entidades públicas para interactuar con los ciudadanos por medio de las TIC, como por ejemplo plataformas virtuales, portales web, chats, redes sociales, foros de discusión, correo electrónico, aplicaciones móviles, voto en línea, entre otros. Interoperabilidad, la interoperabilidad se define como: Las capacidades que tienen las organizaciones para lograr interactuar hacia nuevos objetivos mutuamente muy beneficiosos, que implican los intercambios de información y los conocimientos entre las organizaciones a través de sus procesos económicos empresariales que soportan, mediante los intercambios de datos entre sus sistemas - TIC. Para lograr objetivos mutuamente beneficiosos a través de la interoperabilidad, las diferentes organizaciones deben trabajar eficazmente para alcanzar estos objetivos. Seguridad Digital, la digitalización segura y sostenible juega un papel vital para que la economía, los cambios transformadores en la gobernanza y el desarrollo socioeconómico, como resultado en la formación de la revolución digital, necesitan tener una correlación entre las medidas sostenibles y sus medidas de seguridad como objetivo unificado

Singru et al. (2020) definen a la gestión documental como el control y la gestión de acceso a documentos electrónicos ha sido un desafío a medida que las organizaciones a gran escala y varios gobiernos están haciendo la transición hacia una plataforma de medios electrónicos. El medio electrónico incluye la totalidad de documentos electrónicos que se usan por la facilidad de compartir y almacenar. El creciente número de documentos que se generan se está volviendo muy difícil de almacenar y administrar manualmente. El control de acceso automático a documentos electrónicos alivia significativamente la calibración manual del sistema de gestión de documentos. Así, el enfoque propuesto potencia exclusivamente el desempeño de la gestión de control de acceso a documentos.

La gestión documental está relacionada con el gobierno digital de acuerdo con Engin y Treleaven (2019) señalan que la gestión documental esta interrelacionadas con las sofisticadas infraestructuras de datos y análisis, cuando se combinan con conceptos de mantenimiento de registros de confianza, como las tecnologías de cadena de bloques y contratos inteligentes, pueden proporcionar un marco viable para redefinir los servicios públicos de forma descentralizada, con menor coste, más eficiente y personalizada. Muchos gobiernos han establecido programas de gobierno digital o programas de administración electrónica para introducir las tecnologías de la ciencia de los datos en el sector público (OECD (2017). Podría decirse que el programa donde cada ciudadano tiene una identidad digital firma digital y registro personal, y prácticamente todos los servicios gubernamentales son digitales y están en línea (Lufkin, 2017). Como base para el debate sobre la automatización del sector público, utilizamos una sencilla taxonomía de la administración.

Para Nizamuddin (2019) la gestión documentaria su propósito como sistema es proporcionar un mecanismo de transferencia y almacenamiento seguro para cualquier tipo de documentos, como acuerdos legales, documentos financieros, documentos personales y más. El objetivo principal de desarrollar un sistema de este tipo era garantizar transacciones efectivas y seguras, eliminando la necesidad de intermediario. Prácticamente, para verificar un acuerdo legal, las entidades participantes requieren de un certificador que verifique el contenido, lo firme y lo registre. Esta organización tiene como objetivo proporcionar una gestión de información robusta y una plataforma de almacenamiento seguro.

La gestión documental tiene como dimensiones: Lineamientos, según Pérez (2022) la gestión documental gubernamental se desarrolla bajo procesos sistematizados: de emisión, de recepción, de clasificación y de despacho, como producto del resultado de las diferentes acciones que realiza la entidad por lo que deben de organizar, considerar y aprobar los procesos y pautas de la gestión documental en administraciones solidas donde todo debe ser documentado y comunicado dentro de la entidad con todo su personal, del mismo modo deben de establecerse directivas y manuales de gestión documentaria integrados a las normas actuales de acuerdo a los reglamentos de la ley del gobierno digital y de los procedimientos administrativos donde los directivos y los funcionarios serán los

responsables de establecerlos, mantenerlos, revisarlos y actualizarlos siempre todos los lineamientos y los procedimientos administrativos de la gestión existente. Procesos, Abdullayev and Abbasova (2020). El sistema de gestión de documentos electrónicos (GED) es un sistema que permite organizar, gestionar y automatizar el trabajo con los documentos electrónicos durante todo su ciclo de vida, así como los procesos de interacción entre los empleados. Es posible reducir el costo del almacenamiento físico de los documentos con los documentos almacenados electrónicamente. Certificados y firmas digitales, Stančić (2018). Hoy en día, los documentos digitales pueden crearse de dos maneras: pueden ser digitalizados a partir de registros en papel existentes o nacer digitalmente. Es importante señalar que todo registro conservado digitalmente debe tener sus características de autenticidad, fiabilidad, integridad y usabilidad intactas.

Para Pérez (2022) las herramientas informáticas deben ser las más adecuadas en la implementación de la gestión documentaria, deben cumplir requisitos y fácil acceso al manejo de documentos electrónicos con diferentes aplicaciones, respetando los metadatos definidos por la secretaria digital – PCM y que sobre todo que permitan la interoperabilidad e interrelación gubernamental de la gestión documentaria que permitan el uso y verificación de los certificados y las firmas digitales. Inducción y capacitación, Pérez (2022) la administración debe integrar un plan de desarrollo del personal para mejorar su rendimiento, capacidades y productividad en el manejo digital de la gestión documentaria, las firmas y los certificados digitales, manejo de nuevos programas tecnológicos y el manejo de la interoperabilidad intergubernamental.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

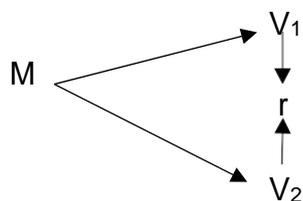
##### 3.1.1. Tipo de investigación

La investigación desarrollada fue de tipo básica, este tipo de investigación es conocida también como pura o fundamental ya que la investigación realizada para un cierto problema se dirige exclusivamente a buscar conocimiento. Estas elaboran leyes generales, teorías de amplio alcance para poder comprender o aprender el comportamiento del fenómeno estudiado. Es decir, se desentiende totalmente o al menos de forma inmediata de la aplicación en la práctica de los resultados que obtiene, esta investigación se realiza por decir en términos abstractos y desarrolla principios generales (Paz, 2017).

##### 3.1.2. Diseño de investigación

Es no experimental ya que la variable es observada sin ninguna modificación o manipulación, se observa tal y como se comporta en su naturaleza. Se utilizó el corte transversal ya que se realiza en un momento temporal definido. El alcance del estudio es descriptivo, ya que se describe, categoriza y/o clasifican eventos para poder describir un fenómeno, y es de alcance correlacional ya que se exploran la relación entre las variables buscando definir su comportamiento (Ato et al., 2013).

La esquematización de la metodología empleada en el presente trabajo de investigación queda representada de la siguiente manera:



M = Muestra

V1= Gobierno Digital

V2= Gestión documental

r = Relación

## **3.2. Variables y operacionalización**

**Variable 1:** Gobierno Digital

**Variable 2:** Gestión Documental

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

### **3.3.1. Población**

La población de estudio es la agrupación finita o infinita de entes con características similares los cuales serán extensivas para las conclusiones dadas dentro del estudio, las características de esta población están definidas por la problemática y el objetivo de la investigación (Arias, 2012). La población de estudio serán los 52 trabajadores de una Municipalidad Distrital en la Provincia de Ferreñafe (ver anexos).

#### **- Criterios de inclusión**

Todos los trabajadores administrativos entre nombrados, permanentes, contratados y locadores de servicios.

#### **- Criterios de exclusión**

Se excluyera a los trabajadores obreros

### **3.3.2. Muestra**

La muestra es constituida por una parte representativa de la población en general, esta se le considera como representativa del total de un universo de estudio establecido (Gallardo, 2017). La muestra serán 52 trabajadores descritos en la tabla 1(ver anexos), es decir igual a la población de estudio.

### **3.3.3. Muestreo**

El muestreo es una técnica que se emplea para extraer una representación de la muestra de estudio o su totalidad, para poder observar información de la población o universo, esta técnica emplea la estadística y la matemática para la selección (Ñaupas et al., 2014). El muestreo es tipo censal, se seleccionó el total de la población.

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

La técnica fue la encuesta, es una técnica empleada para recoger información sobre comportamientos o percepciones exclusivamente de personas, se centra en estructurar preguntas establecidas y en orden lógico con respuestas escalonadas (López-Roldán y Fachelli, 2015).

#### **- Instrumentos**

El instrumento fue el cuestionario, que es un instrumento de datos donde se establece una serie de preguntas buscando respuestas que un encuestado debe responder (Arias, 2020). Se desarrolla para la investigación dos cuestionarios para ambas variables de estudio, siendo la escala de Likert: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) siempre (5).

El cuestionario del gobierno digital, conto 19 ítems, con 5 dimensiones: Identidad Digital, Interoperabilidad, Servicios Digitales, Seguridad Digital y Gobernanza y Gestión de Datos.

El cuestionario de gestión documental, conto con 19 ítems, 5 dimensiones: Inducción y capacitación, lineamientos, Herramientas informáticas, Certificados y firmas digitales y Procesos.

#### **• Validez**

La validez es definida como el nivel en que la evidencia y la verdad respaldan las interpretaciones de las respuestas dadas en un instrumento de medición que son utilizados en un estudio científico (American Educational Research Association et al., 2018). El procedimiento para dar validez a los instrumentos de estudio fue el

juicio de expertos (ver anexos). Las apreciaciones de los especialistas sobre los instrumentos, fue de aplicable con un promedio de 4.77 de validez que representa el 94% muy alto.

- **Confiabilidad**

La confiabilidad o también llamada fiabilidad es la consistencia o también la precisión que se le da a las puntuaciones o las respuestas que se recolectaron de un instrumento aplicado en un estudio. (Medina-Díaz & Verdejo-Carrión, 2020). Se eligió a un grupo piloto conformado por 19 participantes a quienes se les aplicó el instrumento validado y se obtuvo el coeficiente del alfa de Cronbach de 0.89 para el primer instrumento y de 0.85 para el segundo instrumento, lo que significa que ambos cuestionarios son muy confiables (ver anexos).

### **3.5. Procedimientos**

Se recolectarán los datos de los instrumentos de estudio a través de hojas impresas una vez que se tenga la autorización respectiva por parte de la entidad, se procederá a encuestar a cada uno de los trabajadores para que coloque sus respuestas alternativas de acuerdo con el cuestionario, las encuestas son anónimas y se recogerán sin orden y luego serán procesados a nivel estadístico en una hoja Excel.

Para las 19 preguntas del cuestionario gobierno digital y gestión documental se elaboró un baremo de medición: bajo, medio y alto, con puntajes mínimo y máximo de obtener (19 y 95) por cada encuesta que se aplique (ver anexos).

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

Para el análisis de la interpretación de datos recolectados en cuanto a la estadística descriptiva se utilizará el software de gestión de hojas de cálculo desarrollado por Microsoft denominado Excel 2019, se usó tablas interpretada por rangos y porcentajes y para el análisis estadístico y contrastación de hipótesis a nivel inferencial se utilizó el SPSS Statistics

v.26 por la empresa IBM, se usó tablas interpretadas por datos estadísticos para el establecimiento de las correlaciones respectivas.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se consideraron los valores éticos internacionales del investigador, así como también la normativa del investigador implementado por la Universidad César Vallejo. La presente investigación considera a los principios de ética como la autonomía, la participación en las encuestas fue de forma voluntaria y de acuerdo con su criterio; beneficencia, el estudio busca aportar a la institución a través de las recomendaciones y conclusiones dadas; integridad humana, reconociendo a los involucrados en este estudio mucho más allá del interés de la ciencia, de sus rasgos o características sociales, genero, etnia u otras características discriminatorias; probidad, que va de la mano con la honestidad no manipulación de datos como garantía del desarrollo de esta investigación; respeto de la propiedad intelectual, evitando el plagio, respetando las opiniones de otros investigadores, respetando los derechos de autor usando las normas APA para referenciar a investigadores tomados para la investigación; y la responsabilidad. Los datos de investigación deben de respetar los principios básicos de la ética en la investigación: respetar a las personas, beneficencia y justicia, principios que se traducen en procedimientos para proteger los derechos y el pleno bienestar de los participantes en la investigación (Ross et al., 2018).

#### IV. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la presente investigación, siguiendo la secuencia de cada objetivo propuesto.

- En cuanto al **objetivo específico N° 01 identificar el nivel del gobierno digital**, los resultados se presentan en la tabla siguiente:

**Tabla 1**

*Nivel del gobierno digital*

Nivel	Intervalo	frecuencia	%
Bajo	[19- 48]	29	55.77%
Medio	[49 - 71]	21	40.38%
Alto	[72 - 95]	2	3.85%
Total		52	100.00%

**Nota.** Según la tabla 1, el 55.77% de los encuestados calificaron el nivel de gobierno digital como nivel bajo, el 40.38% nivel medio, el 3.85% nivel alto. De acuerdo con los resultados se puede afirmar el nivel de la variable gobierno digital es bajo, porque no se han creado las condiciones necesarias para establecerlo como herramienta de gobernanza ciudadana y de gestión municipal. Según los resultados en las dimensiones de la variable digital se puede observar que el nivel de seguridad digital es el más bajo con 75%, los resultados nos indican que la municipalidad no emite lineamientos y directivas correspondientes a protocolos de seguridad de internet, backups de información, no cuenta con software antivirus y software de seguridad. El nivel de la interoperabilidad está bajo 60%, el nivel de la identidad digital está bajo en 52%, no cuenta con normas para el uso de documentos digitales, no cuenta con sistemas informáticos para enviar o recibir y/o documentos electrónicos de otras instituciones del Estado y no realiza interoperación de información con otras entidades del Estado. El nivel de los servicios digitales es bajo en 50%, no adecua aún sus sistemas informáticos en el desarrollo de sus funciones, gestiones y trámites, no utiliza mecanismos de autenticación para la entrega de servicios a los ciudadanos. El nivel de la

gobernanza y gestión de datos es bajo 48% no cuenta con servicios en línea para para que los ciudadanos accedan a la información o interactúen con la administración pública.

- **En cuanto al objetivo específico N° 02 identificar el nivel de la gestión documental**, los resultados obtenidos son:

**Tabla 2**

*Nivel de la gestión documental*

Nivel	Intervalo	frecuencia	%
Bajo	[19- 48]	11	21.15%
Medio	[49 - 71]	34	65.38%
Alto	[72 - 95]	7	13.46%
Total		52	100.00%

**Nota.** Según la tabla 2, el 65% de los encuestados consideran en nivel medio, el 21% nivel bajo y el 13% nivel alto. De acuerdo con los resultados el nivel de la variable gestión documental es medio, porque la municipalidad no tiene un plan de desarrollo del personal en la gestión documentaria, la recepción de mesa de partes, no se usa aplicativos informáticos, la localización de los archivos son manuales y no se tiene estipulado un control adecuado a las actividades relacionadas con el despacho documentario. Según los resultados obtenidos en las dimensiones de la variable gestión documental podemos decir que: El nivel de la inducción y capacitación es bajo el 60%, El nivel de procesos de la gestión documental es bajo 56%. El nivel de los lineamientos es bajo 44% y medio 37%. El nivel de los certificados y firmas digitales es medio 50% y alto 38.46%. El nivel de las herramientas informáticas es medio 52 y alto 33%, la municipalidad las debe de actualizar para que pueda intercambiar información con otras entidades públicas en beneficio de los ciudadanos, al mismo tiempo que debe de contar con una infraestructura tecnológica adecuada a las necesidades para la gestión documentaria.

- Prueba de normalidad

**Tabla 3**

*Prueba de normalidad mediante el estadístico Kolmogorov – Smirnov*

	Pruebas de normalidad		
	Kolmogorov - Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Gobierno digital	0.073	52	,200*
V2: Gestión documental	0.123	52	0.049

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Nota.** La muestra fue de 52 trabajadores por lo que se utilizó el estadístico Kolmogorov-Smirnov, a nivel de la significación de ambas variables fue  $v1=0.200 > 0.05$  y  $v2=0.049 < 0.05$ , por lo que se usó el estadístico Rho de Spearman.

- En cuanto al objetivo específico N°03, determinar la relación entre las dimensiones del gobierno digital y la gestión documental, se muestra el siguiente resultado:

**Tabla 4**

*Relación existente entre las dimensiones gobierno digital y la gestión documental.*

		D1: Identidad digital	D2: Servicios digitales	D3: Gobernanza y gestión de datos	D4: Interoperabilidad	D5: Seguridad digital	V2: Gestión documental
D1: Identidad digital	Coeficiente de correlación	1.000		,344*	,506**	,371**	0.263
	Sig. (bilateral)		,505**	0.013	0.000	0.007	0.060
	N	52	52	52	52	52	52
D2: Servicios digitales	Coeficiente de correlación	,505**	1.000	,514**	,619**	,588**	,489**
	Sig. (bilateral)	0.000136		0.000	0.000	0.000	0.000
	N	52	52	52	52	52	52
D3: Gobernanza y gestión de datos	Coeficiente de correlación	,344*	,514**	1.000	,597**	,576**	,604**
	Sig. (bilateral)	0.012573	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	52	52	52	52	52	52
D4: Interoperabilidad	Coeficiente de correlación	,506**	,619**	,597**	1.000	,618**	,637**
	Sig. (bilateral)	0.000129	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	52	52	52	52	52	52
D5: Seguridad digital	Coeficiente de correlación	,371**	,588**	,576**	,618**	1	,651**
	Sig. (bilateral)	0.006701	0.000	0.000	0.000		0.000
	N	52	52	52	52	52	52
V2: Gestión documental	Coeficiente de correlación	0.263	,489**	,604**	,637**	,651**	1
	Sig. (bilateral)	0.0595	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	52	52	52	52	52	52

**Nota.** De acuerdo con la tabla 4, las correlaciones son: Según el Rho de Spearman en cuanto a la dimensión identidad digital y la variable gestión documental = 0.263 y un valor de Sig, = 0.059 > 0.05 se observa una correlación muy baja y no existe relación entre la dimensión y la variable.

Según el Rho de Spearman en cuanto a la dimensión servicios digitales y la variable gestión documental = ,489\*\* y un valor de Sig, = 0.000 < 0.01 se observa que existe una correlación moderada y si existe relación entre la dimensión y la variable.

Según el Rho de Spearman en cuanto a la dimensión gobernanza y gestión de datos y la variable gestión documental = ,604\*\* y un valor de Sig, = 0.00 < 0.01 se observa una correlación moderada y si existe relación entre la dimensión y la variable.

Según el Rho de Spearman en cuanto a la dimensión interoperabilidad y la variable gestión documental = ,637\*\* y un valor de Sig, = 0.00 < 0.01 se observa una correlación moderada y si existe relación entre la dimensión y la variable.

Según el Rho de Spearman en cuanto a la dimensión seguridad digital y la variable gestión documental = ,651\*\* y un valor de Sig, = 0.00 < 0.01 se observa una correlación negativa moderada y si existe relación entre la dimensión y la variable.

**Tabla 5***Determinar la relación que existe entre gobierno digital y gestión documental*

			V1: Gobierno digital	V2: Gestión documental
Rho de Spearman	V1: Gobierno digital	Coeficiente de correlación	1.000	,655**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	52	52
	V2: Gestión documental	Coeficiente de correlación	,655**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	52	52

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Nota.** Según la tabla 5, si existe relación significativa y moderada entre las variables del gobierno digital y gestión documental el Rho de Spearman fue = ,655\*\* y Sig, = 0.00 < 0.01, los resultados muestran que si se determinó el objetivo general de la investigación.

## V. DISCUSIÓN

El nivel de la variable gobierno digital, según el 55.77% de los trabajadores es nivel bajo, el 40.38% nivel medio, el 3.85% nivel alto. De acuerdo con los resultados se puede afirmar el nivel de la variable gobierno digital es bajo, porque no se han creado las condiciones necesarias para establecerlo como herramienta de gobernanza ciudadana y de gestión municipal. Según los resultados en las dimensiones de la variable digital se puede observar que el nivel de seguridad digital es el más bajo con 75%, el nivel de la interoperabilidad está bajo 60%, el nivel de la identidad digital está bajo en 52%, el nivel de los servicios digitales es bajo en 50%, medio 42% el nivel de la gobernanza y gestión de datos es bajo 48% y medio 46%. Con los resultados obtenidos podemos manifestar a Mejía (2021) su estudio tuvo como objetivo determinar cómo un gobierno digital se interrelaciona con los procesos que corresponden a su creación, implementación y retroalimentación con los servicios digitales en el ministerio de relaciones exteriores. La finalidad de la investigación fue proponer métodos de diseños de servicios digitales a través de las percepciones de los usuarios. Los resultados obtenidos señalan que las implementaciones de los servicios digitales deben de tener metodologías ágiles y de tecnologías adecuadas que ayuden a la implementación adecuada de la creación de servicios digitales. Asimismo, se determinó que la digitalización del servicio público en un enfoque de un gobierno digital necesita que se identifique los espacios de mejora con el marco legal y la organización vigente. Para que se consolide su implementación. La importancia de los servicios digitales lo señala. Cabe mencionar a Cosquillo (2021) este estudio de investigación utiliza un método tipo aplicado con un nivel explicativo que busca dar respuesta qué importan a las diferentes comunidades e instituciones gubernamentales para que de esta manera proporcionar información y datos fundamentales que aporten a la toma de decisiones sobre los beneficios de los servicios del gobierno digital y la administración municipal. La integración de un gobierno digital en la Municipalidad de Tarma permitirá dar servicios gubernamentales de forma eficaz y eficiente para la población. Así mismo el gobierno digital permite a su población auditar sus recursos y la manera en que es utilizado, así como también permitirá realizar trámites y procesos administrativos a

través de los diferentes servicios digitales. Por último, se concluye que estas tecnologías y servicios digitales permite a la población acelerar los trámites, minorizar sus costos, cultura de cero papeles y tener acceso a los servicios de forma inmediata reduciendo las brechas entre la relación estado y ciudadano.

De acuerdo con los resultados obtenidos se puede afirmar que el nivel de la variable gestión documental es medio. El 65% de los trabajadores la consideran así, el 21% nivel bajo y el 13% nivel alto. De acuerdo con los resultados el nivel de la variable gestión documental es medio, porque la municipalidad no tiene un plan de desarrollo del personal en la gestión documentaria, la recepción de mesa de partes, no se usa aplicativos informáticos, la localización de los archivos son manuales y no se tiene estipulado un control adecuado a las actividades relacionadas con el despacho documentario. Según los resultados obtenidos en las dimensiones de la variable gestión documental podemos decir que: El nivel de la inducción y capacitación es bajo el 60%, El nivel de procesos de la gestión documental es bajo 56%. El nivel de los lineamientos es bajo 44% y medio 37%. El nivel de los certificados y firmas digitales es medio 50% y alto 38.46%. El nivel de las herramientas informáticas es medio 52 y alto 33%, la municipalidad las debe de actualizar para que pueda intercambiar información con otras entidades públicas en beneficio de los ciudadanos, al mismo tiempo que debe de contar con una infraestructura tecnológica adecuada a las necesidades para la gestión documentaria.

Los resultados obtenidos de acuerdo con Singru et al. (2020) definen a la gestión documental como el control y la gestión de acceso a documentos electrónicos ha sido un desafío a medida que las organizaciones a gran escala y varios gobiernos están haciendo la transición hacia una plataforma de medios electrónicos. El medio electrónico incluye la totalidad de documentos electrónicos que se usan por la facilidad de compartir y almacenar. El creciente número de documentos que se generan se está volviendo muy difícil de almacenar y administrar manualmente. El control de acceso automático a documentos electrónicos alivia significativamente la calibración manual del sistema de gestión de documentos. Así, el enfoque propuesto potencia exclusivamente el desempeño

de la gestión de control de acceso a documentos. La importancia de esta variable lo establece Nizamuddin (2019) La gestión documentaria su propósito como sistema es proporcionar un mecanismo de transferencia y almacenamiento seguro para cualquier tipo de documentos, como acuerdos legales, documentos financieros, documentos personales y más. El objetivo principal de desarrollar un sistema de este tipo era garantizar transacciones efectivas y seguras, eliminando la necesidad de intermediario. Prácticamente, para verificar un acuerdo legal, las entidades participantes requieren de un certificador que verifique el contenido, lo firme y lo registre. Esta organización tiene como objetivo proporcionar una gestión de información robusta y una plataforma de almacenamiento seguro. Cada participante de la red obtiene una copia de un documento y, si se realizan cambios en el documento, se agrega un nuevo bloque y el archivo revisado se sincroniza con la versión anterior, en forma de cadena. Tal estructura basada en blockchain actúa como un registro de auditoría, así como también como un sistema de seguimiento de versiones. En tal estructura, cualquier participante puede rastrear para verificar los cambios realizados en la red.

En cuanto a la relación existente en las dimensiones del gobierno digital y la variable gestión documental se estableció: Según el Rho de Spearman en cuanto a la dimensión identidad digital y la variable gestión documental = 0.263 y un valor de Sig, = 0.059 > 0.05 se observa una correlación muy baja y no existe relación entre la dimensión y la variable. Según el Rho de Spearman en cuanto a la dimensión servicios digitales y la variable gestión documental = ,489\*\* y un valor de Sig, = 0.000 < 0.01 se observa que existe una correlación moderada y si existe relación entre la dimensión y la variable. Según el Rho de Spearman en cuanto a la dimensión gobernanza y gestión de datos y la variable gestión documental = ,604\*\* y un valor de Sig, = 0.00 < 0.01 se observa una correlación moderada y si existe relación entre la dimensión y la variable. Para definir las dimensiones de Gobierno Digital de las múltiples establecidas se han considerado las más importantes como: Identidad Digital, según Sedlmeir et al. (2021) Una identidad digital a menudo se define como una referencia digital a una persona (Alamillo-Domingo 2020). Por lo tanto, es algo que un sujeto tiene y usa en respuesta a solicitudes de identificación digital, autenticación o pruebas de autorización. Una

identidad digital consta de atributos que se pueden revocar, eliminar, transferir o intercambiar, como ciudadanía, afiliaciones institucionales y pruebas de propiedad (Lyons et al., 2019; Preukschat y Reed, 2021). El sujeto de una identidad digital suele ser un ser humano, pero el sujeto también puede ser una entidad legal, un animal o un dispositivo, entre otras cosas. Por lo tanto, las discusiones sobre identidades digitales no deben poner un énfasis exclusivo en sujetos humanos (Zwitter et al., 2020; Fedrecheski et al., 2020; Dietz y Pernul, 2020). Los sujetos pueden probar sus atributos de identidad usando credenciales. Servicios Digitales, es el derecho a la portabilidad de los datos a oportunidad de fomentar la interoperabilidad de los servicios, aumentar la competencia entre los servicios digitales y desarrollar plataformas cada vez más centradas en el usuario para la gestión de datos personales (De Hert, 2018). Gobernanza y Gestión de Datos, Salazar (2022) Abarca la prestación de los servicios gubernamentales y las capacidades que tienen las entidades públicas para interactuar con los ciudadanos por medio de las TIC, como por ejemplo plataformas virtuales, portales web, chats, redes sociales, foros de discusión, correo electrónico, aplicaciones móviles, voto en línea, entre otros. Interoperabilidad, la interoperabilidad se define como las capacidades que tienen las organizaciones para lograr interactuar hacia nuevos objetivos mutuamente muy beneficiosos, que implican los intercambios de información y los conocimientos entre las organizaciones a través de sus procesos económicos empresariales que soportan, mediante los intercambios de datos entre sus sistemas - TIC. Para lograr objetivos mutuamente beneficiosos, a través de la interoperabilidad, las diferentes organizaciones deben trabajar eficazmente para alcanzar estos objetivos. Seguridad Digital, la digitalización segura y sostenible juega un papel vital para que la economía, los cambios transformadores en la gobernanza y el desarrollo socioeconómico, como resultado en la formación de la revolución digital, necesitan tener una correlación entre las medidas sostenibles y sus medidas de seguridad como objetivo unificado.

Según el Rho de Spearman en cuanto a la dimensión interoperabilidad y la variable gestión documental = ,637\*\* y un valor de Sig, = 0.00 < 0.01 se observa una correlación moderada y si existe relación entre la dimensión y la variable. Según el Rho de Spearman en cuanto a la dimensión seguridad digital y la variable

gestión documental = ,651\*\* y un valor de Sig, = 0.00 < 0.01 se observa una correlación negativa moderada y si existe relación entre la dimensión y la variable. Es preciso de terminar la importancia de las dimensiones en el gobierno digital así tenemos a: Para definir las dimensiones de gobierno digital de las múltiples establecidas se han considerado las más importantes como: Identidad Digital, según Sedlmeir et al. (2021) Una identidad digital a menudo se define como una referencia digital a una persona (Alamillo-Domingo, 2020). Por lo tanto, es algo que un sujeto tiene y usa en respuesta a solicitudes de identificación digital, autenticación o pruebas de autorización. Una identidad digital consta de atributos que se pueden revocar, eliminar, transferir o intercambiar, como ciudadanía, afiliaciones institucionales y pruebas de propiedad (Lyons et al., 2019; Preukschat y Reed, 2021). El sujeto de una identidad digital suele ser un ser humano, pero el sujeto también puede ser una entidad legal, un animal o un dispositivo, entre otras cosas. Por lo tanto, las discusiones sobre identidades digitales no deben poner un énfasis exclusivo en sujetos humanos (Dietz y Pernul, 2020; Fedrechski et al., 2020; Zwitter et al., 2020). Los sujetos pueden probar sus atributos de identidad usando credenciales. Servicios Digitales, es el derecho a la portabilidad de los datos a oportunidad de fomentar la interoperabilidad de los servicios, aumentar la competencia entre los servicios digitales y desarrollar plataformas cada vez más centradas en el usuario para la gestión de datos personales (De Hert, 2018) Gobernanza y Gestión de Datos, Salazar (2022) Abarca la prestación de los servicios gubernamentales y la capacidad que tiene una entidad pública para interactuar con los ciudadanos por medio de las TIC, como por ejemplo plataformas virtuales, portales web, chats, redes sociales, foros de discusión, correo electrónico, aplicaciones móviles, voto en línea, entre otros. Esta dimensión es complementada por el Decreto Legislativo N°1412 con conceptos como la interoperabilidad, arquitectura, datos e información digital, seguridad informática, identidad y los servicios, para poder desarrollar servicios de forma no presencial, automática, accesible, disponible, usable y escalable. Interoperabilidad, la interoperabilidad se define como la capacidad de organizaciones para interactuar hacia objetivos mutuamente beneficiosos, que implica el intercambio de información y conocimientos entre estas organizaciones a través de los procesos empresariales que soportan, mediante el intercambio de datos entre sus sistemas TIC. Para lograr

objetivos mutuamente beneficiosos a través de la interoperabilidad, las diferentes organizaciones deben trabajar eficazmente para alcanzar estos objetivos. Y Seguridad Digital, la digitalización segura y sostenible juega un papel vital para que la economía, los cambios transformadores en la gobernanza y el desarrollo socioeconómico, como resultado en la formación de la revolución digital, necesitan tener una correlación entre las medidas sostenibles y sus medidas de seguridad como objetivo unificado.

Si existe relación entre el gobierno digital y la gestión documental en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Ferreñafe, según el coeficiente del Rho de Spearman fue = ,655\*\* y la Sig, = 0.00 < 0.01, manifestándose una correlación moderada aceptándose la hipótesis general y descartando la hipótesis nula. El coeficiente de determinación  $R^2 = 0.5128$  lo que expresa que el gobierno digital se relaciona moderadamente en el 51.28% con la gestión documental. De acuerdo a la gestión documental está relacionada con el gobierno digital de acuerdo con Engin y Treleaven (2019) señalan que la gestión documental esta interrelacionadas con las sofisticadas infraestructuras de datos y análisis, cuando se combinan con conceptos de mantenimiento de registros de confianza, como las tecnologías de cadena de bloques y contratos inteligentes, pueden proporcionar un marco viable para redefinir un marco viable para redefinir los servicios públicos de forma descentralizada, con menor coste, más eficiente y personalizada. Muchos gobiernos han establecido programas de gobierno digital o programas de administración electrónica para introducir las tecnologías de la ciencia de los datos en el sector público (OECD (2017)). Podría decirse que el programa donde cada ciudadano tiene una identidad digital firma digital y registro personal, y prácticamente todos los servicios gubernamentales son digitales y están en línea (Lufkin, 2017).

## VI. CONCLUSIONES

1. Si existe relación significativa y moderada entre las variables del gobierno digital y gestión documental el Rho de Spearman fue = ,655\*\* y Sig, = 0.00 < 0.01, los resultados muestran que si se determinó el objetivo general de la investigación.
2. El nivel de la variable gobierno digital es bajo, porque no se han creado las condiciones necesarias para establecerlo como herramienta de gobernanza ciudadana y de gestión municipal.
3. El nivel de la variable gestión documental es medio, porque la entidad no ha tenido en consideración potenciarlo con la herramienta digital y crear la infraestructura necesaria para implementarla y generar una mejor atención a los ciudadanos.
4. La relación existente entre las dimensiones del gobierno digital y la variable gestión documental mostraron que, si existe relación significativa moderada Sig, = 0.000 < 0.01, entre las dimensiones servicios digitales, gobernanza e interoperabilidad el Rho de Spearman = ,489\*\* ,604\*\* y ,637\*\* y no existe relación entre la dimensión identidad digital valor Sig, = 0.059 < 0.05.

## VII. RECOMENDACIONES

1. El alcalde de la Municipalidad, debe disponer que, mediante convenio de cooperación institucional, se solicite al gobierno regional de Lambayeque la instalación del sistema de gestión documental – SISGEDO, para hacer uso de la documentación digital, para facilitar la información y el acceso de los mismos a los ciudadanos y la atención sea más rápida y eficiente. Así mismo debe establecer que se planifique un plan de capacitación del personal en gestión documental, y realizar evaluación sobre el desempeño y la mejora de esta.
2. El alcalde debe de ordenar al gerente general que se establezcan los lineamientos y directivas de los protocolos de seguridad digital, los backups de la información, software antivirus, software de seguridad con la finalidad de dar seguridad de la red digital de la municipalidad no se vea comprometida y se tengan establecidos los estándares técnicos en la seguridad digital y la seguridad de la información.
3. El alcalde debe de ordenar a los gerentes que la municipalidad se adecue los sistemas informáticos en el desarrollo de sus funciones, gestiones y trámites, y se utilicen todos los mecanismos de la autenticación para entregar servicios a los ciudadanos (como biometría facial, biometría dactilar, cédula de identidad y clave Institucional), que se establezcan servicios en línea para el acceso usuarios y accedan a la información municipal o que interactúen con la oficinas de la municipalidad (canal de atención virtual). Y que los responsables de cuentas, manejo de aplicativos SIAF, entre otros cuenten con documentos nacional de identidad digital para que se realicen esas funciones administrativas
4. Al gerente general que se establezcan políticas y objetivos en gestión documental, y que se debe potenciar los conocimientos de los trabajadores, sobre sus funciones y responsabilidades, para el acceso a la información pública a los ciudadanos.

## REFERENCIAS

- Ab Aziz, A., Mohammad Yusof, Z., Mokhtar, U. A. & Jambari, D. I. (2020). The Implementation Guidelines of Digital Document Management System for Malaysia Public Sector: Expert Review. *International Journal on Advanced Science, Engineering, and Information Technology*, 10(1), 198. <https://doi.org/10.18517/ijaseit.10.1.10443>.
- Ahmet Ayaz, Mustafa Yanartaş (2020). An analysis on the unified theory of acceptance and use of technology theory (UTAUT): Acceptance of electronic document management system (EDMS), *Computers in Human Behavior Reports*, Volume 2, 100032, ISSN 2451-9588, <https://doi.org/10.1016/j.chbr.2020.100032>.
- Alamillo-Domingo I (2020) SSI e IDAS legal report: how e IDAS can legally support digital identity and trusted DLT-based transactions in the digital single market. [https://www.blockchain4europe.eu/wp-content/uploads/2021/05/SSI\\_eIDAS\\_legal\\_report\\_final\\_0.pdf](https://www.blockchain4europe.eu/wp-content/uploads/2021/05/SSI_eIDAS_legal_report_final_0.pdf)
- Alessio Cozzolino, Leonardo Corbo, Paolo Aversa (2021). Digital platform-based ecosystems: The evolution of collaboration and competition between incumbent producers and entrant platforms, *Journal of Business Research*, Volume 126, Pages 385-400, ISSN 0148-2963, <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.12.058>.
- Ali, RN, Abdullayev, VH and Abbasova, VS (2020). An analysis of the main requirements of electronic document management systems. *Science Rise*, (1), 28-31. <https://doi.org/10.21303/sr.v0i1.1148>
- Alvarado Aguirre, P. F., Cevallos Vásquez, P. I., Moran Villamarin, E. D. & Preciado Ortiz, L. F. (2019). Modelo de gobierno electrónico peruano: servicios para el ciudadano en los portales de los gobiernos regionales. *Visionario Digital*, 3(3), 100-116. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i3.656>.
- Antonio Cordella, Andrea Paletti (2019). Government as a platform, orchestration, and public value creation: The Italian case, *Government Information Quarterly*, Volume 36, Issue 4, 101409, ISSN 0740-624X, <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101409>.

- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. 6ta. Fideas G. Arias Odón. <https://informaticapdm.files.wordpress.com/2012/06/proyecto-de-investigacion-fideas-arias.pdf>
- Ato, M., López-García, J. J. & Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29(3). <https://doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>.
- Blaschke, M., Haki, K., Aier, S., & Winter, R. (2019). Taxonomy of digital platforms: a platform architecture perspective. *Institute of Information Management, St. Gallen, Switzerland*. <https://aisel.aisnet.org/wi2019/track06/papers/3/>
- Boyd Cohen, José Ernesto Amorós, Lawrence Lundy (2017). The generative potential of emerging technology to support startups and new ecosystems, *Business Horizons*, Volume 60, Issue 6, Pages 741-745, ISSN 0007-6813, <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2017.06.004>.
- Brown, J. Fishenden, M. Thompson, W. Venters (2017). Appraising the impact and role of platform models and Government as a Platform (GaaP) in UK Government public service reform: Towards a Platform Assessment Framework (PAF), *Government Information Quarterly*, Volume 34, Issue 2, Pages 167-182, ISSN 0740-624X, <https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.03.003>.
- Chipeta, J. (2018). A Review of E-government Development in Africa: A case of Zambia. *Journal of e-Government Studies and Best Practices*, Article 973845. <https://doi.org/10.5171/2018.973845>.
- Cosquillo Lavado, S. G. (2021). Gobierno digital y gestión municipal en la municipalidad de Tarma - Junín del periodo 2019-2020. *Revista Científica*, 6(22), 332-344. <https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2021.6.22.17.332-344>.
- De Arruda Cardoso, G. (2021). *A transformação digital no Instituto Federal de Mato Grosso do Sul: um estudo à luz da Teoria Institucional*. Programa de Pós-graduação em Administração Pública em Rede Nacional. Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul. <https://repositorio.ufms.br/handle/123456789/4135>

- De Reuver, M., Sørensen, C. & Basole, RC (2018). The digital platform: a research agenda. *J Inf Technol* 33, 124-135 <https://doi.org/10.1057/s41265-016-0033-3>
- Diario oficial el peruano (2018). Decreto Legislativo n° 1412 - Decreto Legislativo que aprueba la ley de Gobierno Digital. [https://spijweb.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2021/02/DL\\_1412.pdf](https://spijweb.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2021/02/DL_1412.pdf)
- Dietz, M. and Pernul, G. (2020). Digital twin: empowering enterprises towards a system-of-systems approach. *Business and Information Systems Engineering*, 62 (2), 179-184. <https://doi.org/10.1007/s12599-019-00624-0>
- Enríquez, A. (2022). Gobierno digital: pieza clave para la consolidación de Estados democráticos en los países del SICA. *Estudios y Perspectivas – Sede Subregional de la CEPAL en México*. <https://hdl.handle.net/11362/47811>
- Eric Costa, António Lucas Soares, Jorge Pinho de Sousa (2020). Industrial business associations improving the internationalization of SMEs with digital platforms: A design science research approach, *International Journal of Information Management*, Volume 53, 102070, ISSN 0268-4012, <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102070>.
- Eun Suk Lee; Kyung Jin Cha. (2021). A study on ways to improve digital government service design for user-centric public services. *Journal of the Korean Society for IT Services*, 20(5), 137-146. 10.9716/KITS.2021.20.5.137
- Fedrechski, G., Rabaey, J. M., Costa, L. C., Ccori, P. C. C., Pereira, W. T., & Zuffo, M. K. (2020). Self-sovereign identity for IoT environments: a perspective. In *2020 Global Internet of Things Summit (GloTS)* (pp. 1-6). IEEE. <https://doi.org/10.1109/GIOTS49054.2020.9119664>
- Gallardo Echenique, E. E. (2017). *Metodología de Investigación: manuales auto formativos interactivo*. Huancayo, Perú. Universidad Continental. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/4278>
- García Santiago, J., Valencia López, O. D., Fernández Tapia, J. & Rentería Gaeta, R. (2021, 7 mayo). Gobierno Electrónico y Economía Digital en la Sociedad de la Información y el Conocimiento: una revisión conceptual. Encrucijada, *Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública*, 38, 1. <https://doi.org/10.22201/fcpys.20071949e.2021.38.78411>.

- Gil-García, J. R., Pardo, T. A. & Nam, T. (2015). What makes a city smart? Identifying core components and proposing an integrative and comprehensive conceptualization. *Information Polity*, 20(1), 61-87. <https://doi.org/10.3233/ip-150354>.
- Honores Coronado, J. A. (2021). *Modelo de interoperabilidad para mejorar la coordinación en el diseño e implementación de servicios digitales integrados del estado peruano*. Caso práctico: Marco de interoperabilidad del sector trabajo y promoción del empleo [Tesis de doctorado Universidad de San Martín de Porres]. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/9053>
- Jari Ruokolainen, Satu Nätti, Milla Juutinen, Juha Puustinen, Anu Holm, Antti Vehkaoja, Hannu Nieminen (2022). Digital healthcare platform ecosystem design: A case study of an ecosystem for Parkinson's disease patients, *Technovation*, 102551, ISSN 0166-4972, <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2022.102551>.
- Jimbo Santana, M. de J. & Jimbo Santana, P. R. (2021). Gobernanza digital: desarrollo de las tecnopolíticas en los países de América Latina: una revisión sistemática de la Literatura. *Economía y Negocios*, 12(1), 51-65. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/23574>.
- Kawaljeet Kapoor, Ali Ziaee Bigdeli, Yogesh K. Dwivedi, Andreas Schroeder, Ahmad Beltagui, Tim Baines (20231). A socio-technical view of platform ecosystems: Systematic review and research agenda, *Journal of Business Research*, Volume 128, Pages 94-108, ISSN 0148-2963, <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.01.060>.
- Kazybekovna, K. A., & Bekmuratovna, O. A. (2018, April). Electronic government as a subject of electronic document management in the republic of kazakhstan. In *2nd International Congress on Social Sciences and Humanities* (p. 97). <https://dspace.nau.edu.ua/bitstream/NAU/34357/1/Congress-2.pdf#page=97>
- L. Sharma and V. Singh (2018). "India Towards Digital Revolution (Security and Sustainability)," Second 2018 World Conference on Smart Trends in Systems, Security and Sustainability (WorldS4), pp. 297-302, doi: <https://doi.org/10.1109/WorldS4.2018.8611564>.

- Lambert J.M. Nieuwenhuis, Michel L. Ehrenhard, Lars Prause (2018). The shift to Cloud Computing: The impact of disruptive technology on the enterprise software business ecosystem, *Technological Forecasting and Social Change*, Volume 129, Pages 308-313, ISSN 0040-1625, <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2017.09.037>.
- Leif Sundberg (2019) Electronic government: Towards e-democracy or democracy at risk? *Safety Science*, Volume 118, Pages 22-32, ISSN 0925-7535, <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2019.04.030>.
- Lindgren, I., Madsen, C. S., Hofmann, S. & Melin, U. (2019). Close encounters of the digital kind: A research agenda for the digitalization of public services. *Government Information Quarterly*, 36(3), 427-436. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.03.002> .
- Lufkin, B. (2017). Could Estonia be the First 'Digital' Country? Retrieved from BBC Future: <http://www.bbc.com/future/story/20171019-could-estonia-be-the-first-digitalcountry>
- Lyons T, Courcelas L, Timsit K (2019) Blockchain and Digital Identity. [https://www.eublockchainforum.eu/sites/default/files/report\\_identity\\_v0.9.4.pdf](https://www.eublockchainforum.eu/sites/default/files/report_identity_v0.9.4.pdf).
- Marijn Janssen, Paul Brous, Elsa Estevez, Luis S. Barbosa, Tomasz Janowski (2020). Data governance: Organizing data for trustworthy Artificial Intelligence, *Government Information Quarterly*, Volume 37, Issue 3, 101493, ISSN 0740-624X, <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101493>.
- Mazen J. Al Shobaki, Samy S. S Abu Naser, Mohammed Khair I. Kassab (2017). La realidad de la aplicación del sistema de gestión de documentos electrónicos en instituciones gubernamentales: un estudio empírico sobre la Agencia de Pensiones Palestina. *Revista Internacional de Ingeniería y Sistemas de Información*, pp.1-14. <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01505968/document>
- Medina-Díaz, M. D. R. & Verdejo-Carrión, A. L. (2020). Validez y confiabilidad en la evaluación del aprendizaje mediante las metodologías activas. *Alteridad*, 15(2), 270-284. <https://doi.org/10.17163/alt.v15n2.2020.10>.
- Mejía Márquez, L. A. (2021). *Gobierno Digital para la modernización de la gestión pública: Una propuesta para el diseño de servicios digitales en el Ministerio*

- de Relaciones Exteriores*. Tesis de maestría. Academia diplomática del Perú  
Javier Pérez de Cuéllar. <http://repositorio.adp.edu.pe/handle/ADP/188>
- N. Nizamuddin, K. Salah, M. Ajmal Azad, J. Arshad, M.H. Rehman (2019). Decentralized document version control using ethereum blockchain and IPFS, *Computers & Electrical Engineering*, Volume 76, Pages 183-197, ISSN 0045-7906, <https://doi.org/10.1016/j.compeleceng.2019.03.014>.
- Nambisan, S. (2017). Digital entrepreneurship: towards a digital technology perspective of entrepreneurship. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 41 (6), 1029-1055. <https://doi.org/10.1111/etap.12254>
- Ñaupas Paitán, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramírez, E., Villagómez Paucar, E. (2014). Metodología de la investigación: cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. (4ta ed.). Bogotá, Colombia. Ediciones de la U. <https://universoabierto.org/2021/03/30/metodologia-de-la-investigacion-cuantitativa-cualitativa-y-redaccion-de-la-tesis/>
- OECD (2017) OECD Digital Economy Outlook 2017. *OECD Publishing*, Paris. Doi: <https://doi.org/10.1787/9789264276284-en>.
- Paolo Biancone, Silvana Secinaro, Roberto Marseglia, Davide Calandra (2021). E-health for the future. Managerial perspectives using a multiple case study approach, *Technovation*, 102406, ISSN 0166-4972, <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2021.102406>.
- Paul De Hert, Vagelis Papakonstantinou, Gianclaudio Malgieri, Laurent Beslay, Ignacio Sanchez (2018). The right to data portability in the GDPR: Towards user-centric interoperability of digital services, *Computer Law & Security Review*, Volume 34, Issue 2, Pages 193-203, ISSN 0267-3649, <https://doi.org/10.1016/j.clsr.2017.10.003>.
- Paz Baena, G. (2017). Metodología de la investigación. Grupo Editorial Patria. México.  
<https://hopelchen.tecnm.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r131102.PDF>
- PCM. (2021). Índice de innovación digital. Presidencia del Consejo de Ministros. <https://www.gob.pe/13486>.
- Pedrosa, G. V., Kosloski, R. A. D., Menezes, V. G. D., Iwama, G. Y., Silva, W. C. M. P. D. & Figueiredo, R. M. D. C. (2020). A Systematic Review of Indicators

- for Evaluating the Effectiveness of Digital Public Services. *Information*, 11(10), 472. <https://doi.org/10.3390/info11100472>.
- Pérez Vásquez, M. E. (2022). *Modelo de gobierno digital para fortalecer la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Rioja, San Martín 2021*. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/82990>
- Pillaca Zamora, P. A. (2022). Gobierno electrónico para el desarrollo de la calidad de servicio público latinoamericano en tiempos de COVID – 19: revisión sistemática de la literatura. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3293-3315. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2834](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2834).
- Presidencia del Consejo de Ministros – PCM (2018). Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de las Gestión Pública. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/237034-123-2018-pcm>
- Presidencia del Consejo de Ministros – PCM (2022). Modernización de la gestión pública. Secretaría de Gestión Pública. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/campa%C3%B1as/3787-politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica>
- Preukschat, A. and Reed, D. (2021). Why the Internet lacks an identity layer and why SSI can finally provide one. Self-sovereign identity: *decentralized digital identity and verifiable credentials*. Manning, New York. <https://livebook.manning.com/book/self-sovereign-identity/chapter-1/>
- Rahmat, R. & Salim, S. A. (2021). A Systematic Review Digital Services in Government Sector. *Review of International Geographical Education online (RIGEO)*, 11(9), 1988-1998. <https://doi.org/10.48047/rigeo.11.09.172>.
- Ross, MW, Iguchi, MY, & Panicker, S. (2018). Ethical aspects of data sharing and protection of research participants. *American Psychologist*, 73 (2), 138-145. <https://doi.org/10.1037/amp0000240>
- Salazar Espinoza, J. R. (2022). Gobierno digital y participación ciudadana: percepción de funcionarios públicos sobre el rol de la municipalidad peruana. *Universidad Y Sociedad*, 14(S1), 280-288. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2631>.
- Salirrosas Navarro, L. S., Guerra Chacón, A. M., Tuesta Panduro, J. A., y Álvarez Becerra, R. (2022). Gobierno digital y modernización en entidades públicas

- peruanas: revisión sistemática de literatura. *Revista Venezolana De Gerencia*, 27(100), 1376-1389. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.6>.
- Sedlmeir, J., Smethurst, R., Rieger, A. y Fridgen, G. (2021). Digital identities and verifiable credentials. *Business and Information Systems Engineering*, 63 (5), 603-613. <https://doi.org/10.1007/s12599-021-00722-y>
- Singru, R., Bhandari, P., Patel, K., Mane, P. y Gulhane, C. (2020). Gestión Eficiente del Control de Acceso a Documentos Electrónicos mediante Procesamiento de Lenguaje Natural. En *2020 Cuarta Conferencia Internacional sobre I-SMAC (IoT en Social, Mobile, Analytics y Cloud) (I-SMAC)* (págs. 714- 719). IEEE. <https://doi.org/10.1109/I-SMAC49090.2020.9243433>
- Spagnoletti, P., Resca, A., & Lee, G. (2015). A design theory for digital platforms supporting online communities: a multiple case study. *Journal of Information Technology*, 30 (4), 364-380. <https://doi.org/10.1057/jit.2014.37>.
- Stančić, H. (2018). New technologies applicable to document and records management: blockchain. Lligall. *Revista Catalana de Arxivística. Noves perspectives en materia de gestió documental*, 41, 56-72. <https://arxiv.org/abs/2018.10.13>
- Tavares, AA (2022). Gobierno digital y abierto como plataforma para ejercer el control social de las políticas públicas. *Cuadernos de Finanzas Públicas*, 22 (01), 74. <https://doi.org/10.55532/1806-8944.2022.168>
- Valle-Cruz, D. (2019). Public value of e-government services through emerging technologies. *International Journal of Public Sector Management*, 32(5), 530-545. <https://doi.org/10.1108/ijpsm-03-2018-0072>.
- Wimmer, MA, Boneva, R. and Di Giacomo, D. (2018, May). Interoperability governance: a definition and insights from case studies in Europe. In *Proceedings of the 19th Annual International Conference on Digital Government Research: Governance in the Data Age* (pp. 1-11). <https://doi.org/10.1145/3209281.3209306>
- Yiwei Gong & Xinkai Li (2022). Designing boundary resources in digital government platforms for collaborative service innovation, *Government Information Quarterly*, 101777, ISSN 0740-624X, <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101777>.

- Yoo, Y., Henfridsson, O. and Lyytinen, K. (2010). Research commentary: the new organizational logic of digital innovation: an agenda for information systems research. *Information Systems Research*, 21 (4), 724-735. <https://doi.org/10.1287/isre.1100.0322>
- Zeynep Engin, Philip Treleaven, Algorithmic Government: Automating Public Services and Supporting Civil Servants in using Data Science Technologies, *The Computer Journal*, Volume 62, Issue 3, March 2019, Pages 448–460, <https://doi.org/10.1093/comjnl/bxy082>
- Zwitter, AJ, Gstrein, OJ and Yap, E. (2020). Digital identity and blockchain: universal identity management and the concept of the "self-sovereign" individual. *Frontiers in Blockchain*, 3, 26. <https://doi.org/10.3389/fbloc.2020.00026>

## ANEXOS

### 1. Matriz de operacionalización de variables

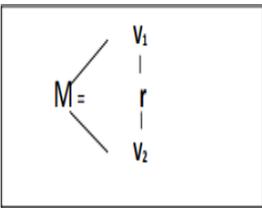
Título de la tesis: **“Gobierno digital y gestión documental en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Ferreñafe”**

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gobierno Digital	<p>La Carta Iberoamericana del Gobierno Digital según García et al. (2021). Lo define como la utilización de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones para poder tener mejoras en cuanto a la información y la calidad de los servicios gubernamentales brindados</p> <p>a la población, mantener un camino hacia la eficiencia y eficacia de la gestión pública y fortalecer la transparencia de la administración gubernamental y participación ciudadana, sin entorpecer o violar lo establecido en las normas legales nacionales.</p>	<p>Esta variable de estudio permite establecer las características del gobierno digital a través de sus dimensiones de identidad digital, servicios digitales, gobernanza y gestión de datos, interoperabilidad y seguridad</p> <p>digital. La encuesta aplicar cuenta con 19 ítems.</p>	Identidad Digital	<u>Autenticación</u> <u>Servicios en línea</u> <u>Identidad digital</u>	ORDINAL
			Servicios Digitales	<u>Página Web</u> <u>Correo electrónico</u> <u>Servicio Digital</u> <u>Portal web</u>	
			Gobernanza y gestión de datos	<u>Plan de gobierno digital</u> <u>Red de fibra óptica</u> <u>Uso eficiente de datos</u> <u>Plataformas tecnológicas</u>	
			Interoperabilidad	<u>Acceso a instituciones estatales</u> <u>Documentos digitales</u> <u>Herramientas digitales</u> <u>Plataforma de Datos</u>	
Gestión Documental	<p>Singru et al. (2020) La gestión documentaria se define como el control y la gestión de acceso a documentos electrónicos ha sido un desafío a medida que las organizaciones a gran escala y</p> <p>varios gobiernos están haciendo la transición hacia una plataforma de medios electrónicos. El medio electrónico incluye la mayoría de los documentos electrónicos que se utilizan por su facilidad para compartir y almacenar.</p>	<p>La variable de estudio y es medido a través de las dimensiones lineamientos, procesos, certificados y firmas digitales, herramientas</p> <p>informáticas y inducción y capacitación.</p> <p>La encuesta aplicar cuenta con 19 ítems.</p>	Lineamientos	<u>Gestión documental</u>	ORDINAL
			Procesos	<u>Recepción documentaria</u> <u>Emisión documentaria</u> <u>Gestión documentaria</u> <u>Control documentario</u>	
			Certificados y Firmas	<u>Firmas y certificados digitales</u>	
			Herramientas Informáticas	<u>Aplicaciones gestión documentaria</u> <u>Infraestructura tecnología</u>	
			Inducción y Capacitación	<u>Inducción y Capacitación</u> <u>Evaluación</u>	

Preservación de la información

## 2. Matriz de consistencia

### “Gobierno digital y gestión documental en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Ferreñafe”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos															
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el gobierno digital y la gestión documental en una Municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe, 2022?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es el nivel del gobierno digital en la Municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe?            ¿Cuál es el nivel de la gestión documental en la Municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe?            ¿Cuál es la relación entre las dimensiones del gobierno digital y la gestión documentaria en una Municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre el gobierno digital y la gestión documental en una Municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Identificar el nivel del gobierno digital en una Municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe.            Identificar el nivel de la gestión documental en una Municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe.            Determinar la relación entre las dimensiones del gobierno digital y la gestión documental en una Municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p><b>H1:</b> Existe relación significativa entre el gobierno digital y la gestión documental en una Municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe.</p> <p><b>HO:</b> No existe relación significativa entre el gobierno digital y la gestión documental en una Municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>El nivel del gobierno digital en una Municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe es alto.            El nivel de la gestión documental en la Municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe es alto.            Existe relación entre las dimensiones del gobierno digital y la gestión documental en la Municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe.</p>	<p><b>Técnica</b> Encuesta</p>															
<p>Diseño de investigación</p> <p><b>Es de tipo básica. Diseño no experimental, transversal, descriptiva y correlacional.</b></p> <p><b>M</b> = Muestra  <b>V<sub>1</sub></b> = Gobierno Digital  <b>V<sub>2</sub></b> = Gestión Documental  <b>r</b> = Grado de relación entre ambas variables.</p> 	<p><b>Población y muestra</b></p> <p><b>Población</b></p> <p>La población objeto de estudio, estará conformada por los trabajadores administrativos de una Municipalidad distrital de la provincia de Ferreñafe.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>La muestra del estudio estará conformada por 52 trabajadores administrativos de una Municipalidad Distrital de la provincia de Ferreñafe. Muestreo por conveniencia no probalístico.</p>	<p><b>Variables y dimensiones</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4"><b>Gobierno Digital</b></td> <td>Identidad Digital</td> </tr> <tr> <td>Servicios Digitales</td> </tr> <tr> <td>Gobernanza y Gestión de Datos</td> </tr> <tr> <td>Interoperabilidad</td> </tr> <tr> <td rowspan="5"><b>Gestión Documental</b></td> <td>Seguridad Digital</td> </tr> <tr> <td>Lineamientos</td> </tr> <tr> <td>Procesos</td> </tr> <tr> <td>Certificados y firmas digitales</td> </tr> <tr> <td>Herramientas informáticas</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Inducción y capacitación</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	<b>Gobierno Digital</b>	Identidad Digital	Servicios Digitales	Gobernanza y Gestión de Datos	Interoperabilidad	<b>Gestión Documental</b>	Seguridad Digital	Lineamientos	Procesos	Certificados y firmas digitales	Herramientas informáticas		Inducción y capacitación	<p><b>Instrumentos</b></p> <p>Cuestionario</p>
Variables	Dimensiones																	
<b>Gobierno Digital</b>	Identidad Digital																	
	Servicios Digitales																	
	Gobernanza y Gestión de Datos																	
	Interoperabilidad																	
<b>Gestión Documental</b>	Seguridad Digital																	
	Lineamientos																	
	Procesos																	
	Certificados y firmas digitales																	
	Herramientas informáticas																	
	Inducción y capacitación																	

### 3. Instrumentos de recolección de datos

#### Cuestionario: Gobierno Digital

Fecha de Recolección: / /2022.

#### Introducción:

El presente cuestionario tiene como finalidad determinar el nivel de Gobierno digital.

#### Instrucciones:

Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponda a su respuesta, así mismo debe marcar la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

TABLA DE VALORACIÓN				
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Gobierno Digital		Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
<b>Identidad digital</b>						
1	La Municipalidad utiliza sistemas informáticos en el desarrollo de sus funciones, gestiones y trámites.					
2	La Municipalidad utiliza mecanismos de autenticación para la entrega de servicios a los ciudadanos (como cédula de identidad, clave única, clave Institucional, biometría dactilar o biometría facial).					
3	La entidad brinda servicios en línea para para que las personas accedan a los servicios o interactúen con la administración pública (canal de atención virtual)					
4	La entidad utiliza el documento nacional de identidad digital para realizar funciones administrativas (como responsables de cuentas, manejo de aplicativos SIAF, entre otros)					
<b>Servicios digitales</b>						
5	La página web de la entidad brinda oportunamente información a los usuarios como: contactos, seguridad ciudadana, tributación, etc.					

6	En la Municipalidad, utilizan el correo electrónico institucional como medio de comunicación interna, con la finalidad de evitar la presentación de documentos impresos.					
7	La Municipalidad, con los equipos de cómputo y escasos sistemas informáticos, con que cuenta, está reduciendo los tiempos de trámites y respuestas al ciudadano.					
8	La entidad mediante su página web permite la participación ciudadana a través de foros, consultas y/o expresión de opiniones.					
<b>Gobernanza y gestión de datos</b>						
9	La institución cuenta con un plan de gobierno digital					
10	La Municipalidad cuenta con el servicio de red de fibra óptica con acceso de alta velocidad a internet público					
11	Considera usted, que el líder de la gobernanza de la entidad orienta el uso eficiente de datos para el cumplimiento de los objetivos institucionales					
12	Considera usted que los actuales sistemas informáticos con que cuenta la Municipalidad son eficientes y a satisfacción de los administrados.					
13	Considera usted que la municipalidad debe brindar a través de su portal web los accesos a las diferentes instituciones del estado peruano como medida de articulación					
<b>Interoperabilidad</b>						
14	La Municipalidad cuenta con normas reglamentarias para el uso de documentos digitales					
15	La Municipalidad, utiliza mecanismos y/o sistemas informáticos para enviar o recibir y/o documentos electrónicos de otras instituciones del Estado					
16	Las herramientas y/o sistemas informáticos y/o aplicaciones que cuenta la entidad, permiten interoperar con otras entidades del Estado					
<b>Seguridad digital</b>						
17	La entidad emite lineamientos y directivas correspondientes a protocolos de seguridad de internet, backups de información					
18	La entidad cuenta con software antivirus, software de seguridad para evitar que la seguridad de la red se vea comprometida					
19	La entidad tiene estándares técnicos en seguridad digital, ciberseguridad y seguridad de la información					

## Cuestionario: Gestión documental

Fecha de recolección: /...../2022.

### Introducción:

El presente cuestionario tiene como finalidad determinar el nivel de Gestión documental

### Instrucciones:

Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponda a su respuesta, así mismo debe marcar la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

TABLA DE VALORACIÓN				
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

N°	Gestión Documental	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
<b>Lineamientos</b>						
1	La entidad cuenta con políticas y objetivos en gestión documental					
2	Los servidores asignados a los procesos de gestión documental de la entidad tienen conocimiento sobre sus funciones y responsabilidades					
3	Existe procedimientos reglamentados para el acceso a la información pública a los usuarios para acceder a los documentos de acceso restringido					
4	La entidad incluye en el Plan Operativo Institucional (POI) las actividades y recursos necesarias para implementar los procesos de gestión documental					
<b>Procesos</b>						
5	La Municipalidad para la recepción de documentos, utiliza sistemas y/o aplicaciones informáticas o mesas de partes virtuales.					
6	La Municipalidad para la emisión de documentos, lo realiza en formato electrónico mediante aplicativos informáticos					
7	Considera usted que las políticas establecidas en la gestión documentaria, garantiza el correcto registro, localización de los Archivos					
8	Considera usted que se utiliza los lineamientos de control en las actividades relacionadas al despacho de documentos					
<b>Certificados y firmas digitales</b>						

9	Considera usted que los funcionarios deberían utilizar firmas y certificados digitales, autenticados en el marco de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica en sus procesos de gestión documental					
10	La Municipalidad cuenta y/o utiliza software de firma digital para autorizar el acceso de los trabajadores, de tal manera que cumplan con su función, cargo y dependencia dentro de la entidad					
11	Considera usted que la certificación y firmas digitales a utilizarse debe cumplir con las normas vigentes y con el visto bueno de asesoría legal					
12	Considera usted que es confiable la utilización de los certificados y firma digital en el desarrollo de su función.					
<b>Herramientas informáticas</b>						
13	Considera usted que las aplicaciones de gestión documental permiten a la entidad interoperar con otras entidades del estado					
14	Considera usted que las aplicaciones de gestión documentaria permiten intercambiar información pública con otras entidades					
15	Considera usted que la aplicación de la gestión documentaria permite una accesibilidad adecuada y oportuna para el uso de información					
16	La entidad cuenta con una infraestructura tecnológica adecuada a las necesidades para la gestión documentaria					
<b>Inducción y capacitación</b>						
17	La entidad ha incluido en su plan de desarrollo de personal actividades de inducción y capacitación en la gestión documentaria					
18	La Municipalidad realiza evaluación al personal sobre el desempeño y mejora de la gestión documental					
19	Considera usted que las aplicaciones destinadas a la gestión documentaria permiten brindar eficiencia en la obtención y preservación de la información					

#### 4. Población, Validez y confiabilidad de datos y Procedimientos

##### Población

###### *Distribución de la Población*

<b>Trabajadores</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Nombrados	18	35
Permanentes	15	29
Contratados – Cas	13	25
Locación de Servicios	6	11
	52	100%

**Nota:** Oficina de Recursos Humanos

###### **Validación de expertos**

Variable	Nº	Especialidad	Promedio de Validez	Opinión del experto
Gobierno Digital	1	Metodólogo	4.8	Aplicable
	2	Especialista	4.8	Aplicable
	3	Especialista	4.7	Aplicable
Gestión Documental	1	Metodólogo	4.8	Aplicable
	2	Especialista	4.8	Aplicable
	3	Especialista	4.7	Aplicable

Las apreciaciones de los especialistas sobre los instrumentos, fue de aplicable con un promedio de 4.77 de validez que representa el 94% muy alto.

###### **Fiabilidad del cuestionario Gobierno Digital**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.89	52

Nota: Elaboración propia

### ***Fiabilidad del cuestionario de Gestión Documental***

---

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.85.	52

---

Nota: Elaboración propia

### **Procedimientos**

#### *Escala de valoración para las variables*

---

<b>Niveles</b>	<b>Intervalo</b>
Bajo	19 – 48
Regular	49 – 71
Alto	72 - 95

---

Nota: Elaboración propia

## 5. Validez de contenido – juicio de expertos

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Pedro Arturo Barboza Zelada  
 Institución donde labora : Escuela de Post Grado de Tarapoto  
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad - Metodólogo  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar Gobierno Digital  
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Hoyos Pastor, Karina

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gobierno Digital</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio <b>Gobierno Digital</b> .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gobierno Digital</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>48</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para ser aplicado

#### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Chiclayo, 07 de noviembre de 2022

.....  
 Dr. CPC. Pedro Arturo Barboza Zelada  
 Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Pedro Arturo Barboza Zelada  
Institución donde labora : Escuela de Post Grado de Tarapoto  
Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad - Metodólogo  
Instrumento de evaluación : Para evaluar Gestión documental  
Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Hoyos Pastor, Karina

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión Documental</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gestión Documental</b> .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión Documental</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		48				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para ser aplicado

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Chiclayo, 07 de noviembre de 2022

Dr. CPC. Pedro Arturo Barboza Zelada  
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad



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	<b>BARBOZA ZELADA</b>
Nombres	<b>PEDRO ARTURO</b>
Tipo de Documento de Identidad	<b>DNI</b>
Numero de Documento de Identidad	<b>16529281</b>

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO</b>
Rector	<b>LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION</b>
Secretario General	<b>SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL</b>
Director	<b>PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL</b>

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	<b>DOCTOR</b>
Denominación	<b>DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD</b>
Fecha de Expedición	<b>10/10/18</b>
Resolución/Acta	<b>0334-2018-UCV</b>
Diploma	<b>052-044451</b>
Fecha Matrícula	<b>08/08/2014</b>
Fecha Egreso	<b>31/12/2016</b>

Fecha de emisión de la constancia:  
19 de Octubre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000956102

**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: 19/10/2022 10:19:29-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dra. Blanca Flor Ramos Saavedra  
Institución donde labora : I.E.I. N° 313 "Jehová es mi Pastor" - Rioja  
Especialidad : Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad - Metodólogo  
Instrumento de evaluación : Para evaluar Gobierno Digital  
Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Hoyos Pastor, Karina

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gobierno Digital</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio <b>Gobierno Digital</b> .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gobierno Digital</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>48</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para ser aplicado

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Chiclayo, 08 de noviembre de 2022



Dra. Blanca Flor Ramos Saavedra

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dra. Blanca Flor Ramos Saavedra  
Institución donde labora : I.E.I. N° 313 "Jehová es mi Pastor" - Rioja  
Especialidad : Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad - Metodólogo  
Instrumento de evaluación : Para evaluar Gestión documental  
Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Hoyos Pastor, Karina

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión Documental</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gestión Documental</b> .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión Documental</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>48</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para ser aplicado

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Chiclayo, 08 de noviembre de 2022



Dra. Blanca Flor Ramos Saavedra



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	RAMOS SAAVEDRA
Nombres	BLANCA FLOR
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	33674808

### 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	DOCTOR
Denominación	DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
Fecha de Expedición	10/11/21
Resolución/Acta	0684-2021-UCV
Diploma	052-134580
Fecha Matrícula	03/08/2018
Fecha Egreso	08/08/2021

Fecha de emisión de la constancia:  
19 de Octubre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000956095

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: 19/10/2022 10:16:25-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Kenny Omar Ruiz Davalos  
Institución donde labora : Municipalidad Provincial de Lambayeque  
Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad - Metodólogo  
Instrumento de evaluación : Para evaluar Gobierno Digital  
Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Hoyos Pastor, Karina

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gobierno Digital</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio <b>Gobierno Digital</b> .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gobierno Digital</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>47</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

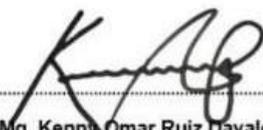
### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para ser aplicado

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Chiclayo, 09 de noviembre de 2022

  
Mg. Kenny Omar Ruiz Davalos  
Maestro en Gestión Pública

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Kenny Omar Ruiz Davalos  
Institución donde labora : Municipalidad Provincial de Lambayeque  
Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad - Metodólogo  
Instrumento de evaluación : Para evaluar Gestión documental  
Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Hoyos Pastor, Karina

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión Documental</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gestión Documental</b> .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión Documental</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		47				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

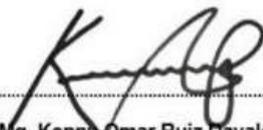
### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para ser aplicado

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Chiclayo, 09 de noviembre de 2022

  
Mg. Kenny Omar Ruiz Davalos  
Maestro en Gestión Pública



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 del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **RUIZ DAVALOS**  
Nombres **KENNY OMAR**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **76368543**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**  
Fecha de Expedición **21/09/20**  
Resolución/Acta **0233-2020-JCV**  
Diploma **052-090362**  
Fecha Matrícula **03/09/2018**  
Fecha Egreso **19/01/2020**

Fecha de emisión de la constancia:  
14 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000778460

**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: 14/06/2022 10:58:17-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## 6. Base de datos

GOBIERNO DIGITAL																					
Preguntas repuestas	Dimensión: Identidad digital				Dimensión: Servicios digitales				Dimensión: Gobernanza y gestión de datos					Dimensión: Interoperabilidad			Dimensión: Seguridad digital				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19		
1	1	2	2	4	1	1	2	1	1	1	2	1	4	1	1	2	2	1	1	31	
2	3	1	3	1	2	4	1	2	1	1	1	1	5	1	2	1	1	1	1	33	
3	1	2	1	4	1	1	2	1	1	1	2	1	4	1	1	2	2	1	1	30	
4	4	1	2	4	2	3	3	1	1	1	2	3	5	1	3	2	1	2	1	42	
5	3	2	1	3	4	2	3	1	1	4	3	3	5	1	3	3	1	3	1	47	
6	1	1	1	3	3	1	3	1	1	2	3	2	5	1	1	3	1	1	1	35	
7	2	1	1	4	2	2	2	1	1	1	3	1	4	1	2	2	1	1	1	33	
8	1	1	1	5	1	1	1	2	2	2	4	2	5	2	1	1	1	1	1	35	
9	1	1	1	5	1	1	1	2	2	2	4	2	5	2	1	1	2	2	2	38	
10	3	1	3	4	3	1	3	1	1	2	3	3	5	1	3	3	1	1	1	43	
11	3	3	2	3	4	4	3	4	3	5	3	4	5	4	3	4	3	2	3	65	
12	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	4	2	2	2	3	3	3	50	
13	3	3	3	4	2	2	2	3	2	1	2	2	4	2	2	2	2	2	1	44	
14	5	1	2	5	4	1	3	1	1	1	2	3	5	2	4	2	1	1	1	45	
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	4	2	1	5	55	
16	5	1	1	5	1	1	3	2	1	1	2	3	5	1	2	3	1	1	1	40	
17	1	1	1	4	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	27	
18	3	5	2	5	2	4	3	4	3	5	4	4	5	2	3	3	3	3	3	66	
19	4	3	1	4	3	3	3	1	1	1	3	2	5	1	3	3	2	2	2	47	
20	2	1	2	3	3	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	38	
21	4	3	3	4	4	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	58	
22	5	1	1	3	4	4	3	3	4	1	4	3	4	3	3	1	4	4	4	59	
23	2	1	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	4	2	3	3	2	2	1	41	
24	3	1	1	3	3	1	3	1	1	4	4	3	3	1	2	2	1	1	1	39	
25	3	5	3	5	3	2	2	2	1	1	3	5	5	3	3	3	2	2	2	55	
26	4	3	1	4	2	5	4	1	1	1	4	4	5	4	5	2	3	5	4	62	
27	3	1	1	1	3	5	3	3	2	1	5	5	5	5	3	1	1	5	3	56	
28	4	2	4	5	4	5	4	4	2	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	66	
29	5	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	48	

30	5	1	3	5	5	1	5	5	2	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	78
31	2	2	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	5	3	3	4	4	3	3	57
32	4	1	3	3	3	4	4	3	1	5	4	3	5	1	4	3	2	1	1	55
33	3	1	3	1	3	3	4	3	2	1	4	2	5	3	4	4	1	1	1	49
34	2	1	2	3	2	1	2	1	1	2	3	2	5	3	3	2	2	4	2	43
35	3	2	1	5	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	39
36	1	1	3	3	4	3	3	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	2	35
37	3	1	1	3	3	3	2	2	1	4	2	1	5	1	4	4	2	2	2	46
38	1	1	1	1	2	3	2	1	1	4	2	3	5	3	4	4	3	4	3	48
39	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2	54
40	3	2	1	5	2	2	3	1	1	2	2	3	5	1	3	3	1	1	1	42
41	4	1	1	3	1	1	3	1	2	1	2	3	5	3	3	3	2	3	3	45
42	4	2	1	4	3	3	3	3	1	3	3	3	5	3	3	3	1	1	1	50
43	5	1	3	5	5	4	3	1	1	1	3	3	3	2	5	3	3	1	1	53
44	5	4	3	4	5	3	4	3	3	3	3	4	5	3	4	3	3	5	4	71
45	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	3	1	5	1	2	2	1	1	1	32
46	3	4	1	1	1	1	1	1	3	1	3	2	2	3	3	2	1	1	1	35
47	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	3	4	4	79
48	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	60
49	4	2	2	5	5	4	3	4	3	1	3	2	5	2	3	3	3	3	2	59
50	3	1	1	5	3	4	3	4	1	1	4	2	3	1	4	2	1	1	1	45
51	3	1	4	2	5	5	2	2	1	1	3	2	5	3	3	3	3	4	3	55
52	5	2	3	5	3	2	3	3	3	3	2	3	5	3	5	5	2	3	2	62
																			23.843	
1.6180	1.3827	0.9966	1.7839	1.4129	1.6482	0.7191	1.2560	0.8578	1.7538	0.8778	0.9864	1.0633	1.2308	1.2168	0.9302	1.0573	1.7387	1.3133	89	

**GESTIÓN DOCUMENTAL**

Preguntas repuestas	Lineamientos				Procesos				Certificados y firmas digitales				Herramientas informáticas				Inducción y capacitación			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
1	1	3	1	1	1	1	2	2	5	1	3	4	5	5	5	2	2	2	5	51
2	2	2	2	2	1	1	5	1	5	1	5	1	4	5	5	1	1	1	5	50
3	1	3	1	1	1	1	2	2	5	1	4	4	5	5	5	2	2	2	5	52
4	1	2	1	1	4	3	1	2	3	3	5	5	2	3	5	1	2	3	2	49
5	1	3	1	1	3	3	1	2	5	4	5	3	1	2	2	1	5	3	3	49
6	1	2	1	1	3	1	2	1	4	5	5	4	1	2	3	1	1	3	3	44
7	3	3	2	2	1	1	2	1	4	1	2	4	3	3	3	1	2	2	2	42
8	4	4	3	3	2	2	1	2	5	2	2	4	5	4	4	2	2	2	2	55
9	4	4	3	3	2	2	1	2	5	2	2	4	5	4	4	2	2	2	2	55
10	1	3	1	1	4	1	3	2	5	4	5	4	2	1	3	1	1	3	1	46
11	3	4	4	3	2	2	3	3	5	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	58
12	4	4	4	4	2	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	64
13	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	4	2	2	2	3	49
14	1	3	1	1	3	3	1	3	4	2	5	1	5	5	5	1	1	1	5	51
15	5	5	4	3	5	1	4	5	5	2	5	3	5	5	5	1	5	1	5	74
16	5	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	45
17	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	3	3	3	3	3	1	1	1	1	31
18	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	59
19	3	3	3	3	1	1	3	1	5	1	3	3	3	3	4	2	2	1	5	50
20	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	50
21	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	51
22	5	5	3	5	3	5	2	5	5	5	5	3	2	3	3	3	3	2	5	72
23	3	4	3	3	3	2	2	2	4	2	5	4	4	5	5	2	2	2	4	61
24	4	4	1	2	2	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	51
25	4	4	4	3	3	2	4	4	3	1	5	3	3	4	4	1	2	3	4	61
26	4	5	3	5	5	5	5	4	5	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	78
27	3	5	2	3	5	4	5	5	5	1	5	5	3	3	5	3	1	1	3	67
28	4	2	4	4	1	2	2	4	5	2	4	5	4	4	4	2	2	2	4	61
29	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	4	2	1	2	1	2	2	2	44
30	5	5	5	5	4	4	5	5	5	1	5	5	4	5	5	4	4	4	5	85
31	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	5	5	4	4	4	3	4	2	5	70
32	5	5	5	5	4	3	3	4	4	1	4	2	4	4	5	1	3	2	3	67
33	5	3	5	3	1	1	4	4	5	3	5	5	4	4	4	1	3	2	5	67

34	2	4	4	4	1	1	3	1	4	4	5	4	3	3	4	1	1	1	2	52
35	3	3	2	1	1	2	2	2	3	4	4	4	2	1	3	2	1	1	3	44
36	1	3	1	1	3	3	4	3	5	4	5	4	1	1	3	1	2	1	1	47
37	1	2	2	2	3	3	4	2	5	1	5	5	5	5	5	2	2	1	5	60
38	5	4	3	4	4	1	5	4	5	3	2	5	5	5	5	3	5	2	5	75
39	3	4	3	3	4	3	3	3	4	1	5	4	3	3	3	2	3	3	3	60
40	1	2	1	2	1	1	5	2	5	1	5	5	5	5	5	2	2	2	1	53
41	3	3	1	3	1	1	2	1	3	1	3	2	3	4	5	4	1	1	3	45
42	3	3	1	3	1	3	3	3	5	2	5	4	4	4	4	3	3	3	5	62
43	1	1	1	4	2	2	1	1	5	1	5	1	3	3	3	3	1	1	5	44
44	2	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	76
45	2	3	1	3	1	1	2	1	5	2	5	5	5	5	5	1	1	2	4	54
46	3	3	2	3	2	2	2	1	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	65
47	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	78
48	3	3	3	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	65
49	4	3	5	3	2	2	4	3	5	1	3	4	5	5	5	2	3	3	5	67
50	3	2	2	2	1	1	2	2	5	1	5	1	2	2	4	4	1	2	2	44
51	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	74
52	3	3	3	4	2	4	3	3	4	3	5	4	3	4	3	2	2	2	5	62

1.8141 1.1222 1.7044 1.5535 1.8175 1.3937 1.5943 1.4642 1.0211 1.5354 1.1535 1.3469 1.3918 1.4465 0.8397 1.1897 1.3002 0.6817 1.7828 26.15309201

## 7. Autorización para la aplicación del Instrumento



# MUNICIPALIDAD DISTRITAL "Manuel A. Mesones Muro" FERREÑAFE

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Mesones Muro, 22 de Noviembre de 2022.

**CARTA N° 048-2022/ARRHH/MDMAMM**

**MG. YOSIP IBRAHIN MEJÍA DÍAZ**  
Jefe de la Escuela de Posgrado – Chiclayo  
Universidad Cesar Vallejo  
Carretera Pimentel – Km.3.5 – Chiclayo.

**Chiclayo. –**

**ASUNTO: Autorización para realizar trabajo de investigación.**

REFERENCIA: Carta s/n Expediente N°5387, de fecha 14 de noviembre de 2022.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente, del mismo modo en atención al documento de la referencia, se comunica que mediante el presente documento se **AUTORIZA** y se brinda todas la facilidades a la señorita **KARINA HOYOS PASTOR**, identificada con **DNI N°47266895**, código de estudiante **N°7002722425**, del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, para que realice el trabajo de investigación denominado: **"GOBIERNO DIGITAL Y GESTIÓN DOCUMENTAL EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA PROVINCIA DE FERREÑAFE"**, en la entidad que represento.

Sin otro en particular, me despido de usted reiterándole las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



MUNICIPALIDAD DISTRITAL  
MANUEL A. MESONES MURO  
José Pineda Piscuaya Fernández  
JEFE DE ÁREA DE RECURSOS HUMANOS



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CARRION BARCO GILBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gobierno digital y gestión documental en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Ferreñafe.", cuyo autor es HOYOS PASTOR KARINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 21 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CARRION BARCO GILBERTO <b>DNI:</b> 16720146 <b>ORCID:</b> 0000-0002-1104-6229	Firmado electrónicamente por: CCARRIONBA el 27- 12-2022 10:47:22

Código documento Trilce: TRI - 0498596