



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión documentaria y gobierno digital en proyectos de  
saneamiento urbano de una municipalidad en la región  
Ucayali, 2021

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

**AUTOR:**

Perez Sagastegui, Jorge (ORCID: 0000-0002-1770-7243)

**ASESOR:**

Merino Nuñez, Mirko (ORCID: 0000-0002-8820-6382)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

Dedico la presente Tesis a mi familia en especial a mis hijos, mi madre y mi esposa. Y al alma de mi padre que nos guía siempre.

Jorge.

### **Agradecimiento**

Agradezco a funcionarios de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Pucallpa, por haber acogido la presente, en beneficio de su Institución.

Jorge

## Índice de contenidos

	<b>Pág.</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	1
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Operacionalización de la variable	18
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimiento	20
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	45

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Fiabilidad de los instrumentos	20
Tabla 2 Distribución de frecuencias de la variable gestión documentaria	23
Tabla 3 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión recepción de la gestión documentaria	23
Tabla 4 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión emisión de la gestión documentaria	24
Tabla 5 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión archivo de la gestión documentaria	24
Tabla 6 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión despacho de la gestión documentaria	25
Tabla 7 Distribución de frecuencias de la variable gobierno digital	25
Tabla 8 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión externo del gobierno digital	26
Tabla 9 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión interno del gobierno digital	26
Tabla 10 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión relacional del gobierno digital	26
Tabla 11 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión promocional del gobierno digital	27
Tabla 12 Correlación entre la gestión documentaria y gobierno digital	27
Tabla 13 Correlación de la dimensión determinación de procesos y gobierno digital	28
Tabla 14 Correlación de la dimensión seguimiento, medición y análisis de procesos y gobierno digital	28
Tabla 15 Correlación de la dimensión mejora de procesos y gobierno digital	29
Tabla 16 Correlación de la dimensión mejora de procesos y gobierno digital	29

## Índice de figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1 Esquema del diseño de investigación	17

## **Resumen**

La presente tesis se enmarcó en la línea de investigación Reforma y Modernización del Estado. El objetivo de la investigación fue Determinar la relación entre la gestión documentaria y gobierno digital en proyectos de saneamiento urbano de una municipalidad en la región Ucayali, 2021. La investigación fue de tipo aplicada, con diseño no experimental, de corte transversal, correlacional. La población estuvo conformada por los trabajadores de urbano de una municipalidad en la región Ucayali. La muestra estuvo conformada por los 91 trabajadores de la entidad. La técnica utilizada para la recolección de información fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. El cuestionario para medir la variable Gestión documentaria estuvo compuesta por 20 ítems y el cuestionario para medir la variable Gobierno digital se utilizó un cuestionario con 32 ítems. Se utilizó el software estadístico SPSS versión 25 para procesar los datos. Los resultados de la investigación determinaron que la relación existente entre las variables gestión documentaria y gobierno digital es alta o fuerte determinada por rho de Spearman = rho = 0.739 \*\* y es significativa dado que el valor p calculado es 0.000.

**Palabras Clave:** gestión documentaria, gobierno digital. Procedimientos

## **Abstract**

This thesis was framed in the line of research Reform and Modernization of the State. The objective of the research was to determine the relationship between documentary management and digital government in urban sanitation projects of a municipality in the Ucayali region, 2021. The research was of a basic type, with a non-experimental, cross-sectional, correlational design. The population was made up of urban workers from a municipality in the Ucayal region. The sample consisted of the 91 workers of the entity. The technique used to collect information was the survey and the instrument was the questionnaire. The questionnaire to measure the Documentary Management variable consisted of 20 items and the questionnaire to measure the digital government variable was a questionnaire with 32 items. The statistical software SPSS version 25 was used to process the data. The results of the research determined that the existing relationship between the documentary management and digital government variables is high or strong determined by Spearman's rho = rho = 0.739 \*\* and is significant given that the calculated p-value is 0.000.

Keywords: documentary management, digital government. Procedures

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, mayormente los países y sus administraciones públicas se comprometen a beneficiar a la ciudadanía su entrada a los diversos documentos hechos, esto apoya su proceso a través de herramientas técnicas para acelerar o reducir el tiempo de proceso. Por ejemplo, España promueve una administración pública moderna a través del uso de documentos electrónicos para simplificar la gestión administrativa, promover el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos y hacer que la gestión administrativa sea efectiva y eficiente; la aplicación de políticas de uso de documentos electrónicos y la adaptabilidad de estándares y benevolentes prácticas internacionales (Catalá y Penalva, 2020).

Asimismo, otra evidencia de gobierno digital para Tic. es Iraq, ha mejorado su rendimiento y ha ahorrado costes de gestión gracias a los servicios públicos. En Asia, la economía también ha crecido siguiendo el modelo orientado a Tic en los últimos diez años (Najm y Tavallaee, 2018). Por ello, en India también se creó un modelo unificado para la adaptación del gobierno digital (Umeqa) en las instituciones públicas. También está establecido en Estados Unidos y Europa (Dwivedi et al., 2017; Gil-García y Dawes, 2017).

Desde una perspectiva global, las entidades gubernamentales se están adaptando a la digitalización de todos sus servicios, como se indica en el informe del portal egob, que muestra una de las prioridades de los gobiernos de todo el mundo es convertirse en un gobierno totalmente digital (Redacción, 2019). El objetivo de simplificar todo el engorroso proceso que plantea muchos problemas a los ciudadanos; por lo tanto, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) revisó a fondo el uso del gobierno de la tecnología de la información y las comunicaciones como un objetivo de política pública para la mejora continua.

Uno de los objetivos de las entidades gubernamentales y las empresas privadas en Latinoamérica que implementan el gobierno digital es eliminar el uso del papel, para mejorar continuamente los procedimientos administrativos de los servicios digitales; así, Porrúa (2019) señaló en su artículo científico que según a la investigación del Banco Interamericano de Desarrollo, señaló que menos del

30% de las personas pueden usar y acceder, pero solo el 7% de las personas pueden acceder a los servicios en línea de las entidades gubernamentales.

Según el informe del portal iproup (2020), el país más destacado en la implementación del gobierno digital es Uruguay, que subraya la participación digital y el gobierno abierto. El método mencionado en este artículo es el primer país en implementar el plan Sebar como política pública. Uruguay permite la popularización de la tecnología y el conocimiento para estrechar lo digital y dividir. El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) informó que Uruguay es uno de los países con los procedimientos digitales más avanzados, con un avance del 84%, por lo que busca lograr una transformación tecnológica completa para el 2020.

Realizando una mirada hacia el país vecino de Chile, estableció la transformación digital del país, promulgó la Ley de Transformación Digital a fines de 2019, que también entró en vigencia en 2021. Los métodos de gestión administrativa sirven por su evolución y digitalización, impulsando los requisitos de gestión sean principalmente digitales y dejando de lado el enfoque presencial, basado en el principio de interoperabilidad de la fusión de entidades estatales, también cuenta con un manual de transformación digital, que define el tiempo específico para que las entidades estatales implementen medidas en las siguientes áreas: 1) Identidad digital, 2) Línea cero, 3) Cero papel y 4) Coordinación y seguimiento.

La Oede (2019) evaluó la categoría de avance en la implementación del gobierno digital en Perú, señalando que en los últimos años han pasado hechos al establecer un gobierno democrático, pero aún deben consolidarse, enfatizando el uso de "gob.pe" como una función digital. De manera similar, el gobierno y el Congreso promulgaron recientemente regulaciones como el Decreto N° 1412, que aprobó la "Ley de Gobierno Digital", estableció un marco de gobernanza digital para el gobierno nacional de tres categorías, y orden promulgado por el Decreto Supremo N° 029-2021.

En el Perú mediante el Decreto Legislativo N° 1310 aprobado por la PCM, donde señala que todas las entidades estatales, independientemente de su tamaño o naturaleza, generarán información de acuerdo con sus procedimientos.

Un documento como tipo de información es un activo que forma parte del capital de la entidad” (Decreto Legislativo N° 1310, 2017).

En el contexto local, la entidad investigadora es un municipio de la región Ucayali, que brinda servicios a la comunidad en beneficio de la población y ha llegado a un acuerdo con el Programa Nacional de Saneamiento Urbano (PNSU), que se encarga de implementar las políticas. Reducir la brecha en los servicios de salud en las áreas urbanas, con el objetivo de mejorar la calidad, ampliar la cobertura y promover el uso sostenible de los servicios de agua y saneamiento, mejorar la calidad de vida al afectar la salud y nutrición de la población urbana.

Sin embargo, la situación es diferente en la realidad, debido a que el PNSU no puede obtener el contenido solicitado; al requerir documentos y acceder a la información brindada por las entidades municipales. Esto se debe a la mala gestión de los documentos internos dentro de la entidad. Se reconoce que la tecnología está reduciendo la duplicación de información y producción de documentos innecesarios juega un papel importante. Sabiendo que el número y la cantidad de documentos publicados aumenta cada año, ¿cuáles son las consecuencias?

La dificultad que encuentran las instituciones públicas es, sin duda, que ya no existe un espacio físico para almacenar tantos documentos, sin mencionar otras consecuencias directamente relacionadas con el control o procesamiento de documentos, especialmente la dificultad para obtener información. Controlar la cantidad de documentos ingresados o generados a diario se ha convertido en una tarea difícil, es así como identificar los residuos en el sistema municipal y reconocer que la digitalización de documentos juega un papel importante, permite reducir la duplicación de información y la elaboración innecesaria de documentos.

Por lo expuesto se propuso el problema de investigación: ¿Cómo se relaciona la gestión documentaria y gobierno digital en proyectos de saneamiento urbano de una municipalidad en la región Ucayali, 2021? Para las preguntas específicas se consideraron lo siguiente: a) ¿Cómo se relaciona la recepción documentaria y gobierno digital en proyectos de saneamiento urbano de una municipalidad en la región Ucayali, 2021? b) ¿Cómo se relaciona la emisión documentaria y gobierno digital en proyectos de saneamiento urbano de una

municipalidad en la región Ucayali, 2021? c) ¿Cómo se relaciona el archivo documentario y gobierno digital en proyectos de saneamiento urbano de una municipalidad en la región Ucayali, 2021? y d) ¿Cómo se relaciona el despacho documentario y gobierno digital en proyectos de saneamiento urbano de una municipalidad en la región Ucayali, 2021?

La investigación se justifica teóricamente porque permite acceder a conocimientos que implican normas, decretos y leyes aplicadas por el gobierno digital que son consistentes con la gestión administrativa a nivel local. Justificación práctica, porque los investigadores que trabajaron con instituciones pueden comprender el alcance de los objetos de investigación, la información sobre los problemas planteados y la implementación sin problemas de un buen gobierno digital en la institución en el futuro. Justificación metodológica porque contribuyeron a los futuros investigadores en las cuestiones planteadas, y podrá considerar los instrumentos y técnicas utilizados en la investigación actual para futuras evaluaciones.

Para el objetivo general de la investigación se consideró como: Determinar la relación entre la gestión documentaria y gobierno digital en proyectos de saneamiento urbano de una municipalidad en la región Ucayali, 2021. Para los objetivos específicos se consideraron los siguiente: a) Determinar la relación entre la recepción documentaria y gobierno digital en proyectos de saneamiento urbano de una municipalidad en la región Ucayali, 2021, b) Determinar la relación entre la emisión documentaria y gobierno digital en proyectos de saneamiento urbano de una municipalidad en la región Ucayali, 2021, c) Determinar la relación entre el archivo documentario y gobierno digital en proyectos de saneamiento urbano de una municipalidad en la región Ucayali, 2021, y d) Determinar la relación entre el despacho documentario y gobierno digital en proyectos de saneamiento urbano de una municipalidad en la región Ucayali, 2021.

La hipótesis general planteada infiere: Existe relación significativa entre la gestión documentaria y gobierno digital en proyectos de saneamiento urbano de una municipalidad en la región Ucayali, 2021. Para las hipótesis específicas se consideraron los siguiente: a) Existe relación significativa entre la recepción documentaria y gobierno digital en proyectos de saneamiento urbano de una

municipalidad en la región Ucayali, 2021, b) Existe relación significativa entre la emisión documentaria y gobierno digital en proyectos de saneamiento urbano de una municipalidad en la región Ucayali, 2021, c) Existe relación significativa entre el archivo documentario y gobierno digital en proyectos de saneamiento urbano de una municipalidad en la región Ucayali, 2021, y d) Existe relación significativa entre el despacho documentario y gobierno digital en proyectos de saneamiento urbano de una municipalidad en la región Ucayali, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En los precedentes internacional Suárez (2019) consideró esto en su artículo sobre la aprobación y / o aceptación de los trabajadores del gobierno electrónico en una ciudad. La finalidad de la encuesta es revisar el diseño de aceptación de tecnología (TAM). En cuanto a los métodos, el estudio se considera un estudio observacional descriptivo, considerando 20 ítems de cuestionarios, aplicados a una muestra de 80 trabajadores. Los resultados muestran que, de acuerdo con la hipótesis propuesta, el gobierno electrónico afecta el modelo de aceptación de tecnología con una varianza del 54%. La conclusión es que las herramientas utilizadas son propicias para que los empleados de la entidad realicen sus funciones e interactúen con los usuarios de forma rápida y segura.

Lizardo (2018) en su artículo sobre la relación entre gobierno digital y percepciones corruptas. La investigación es de tipo panel no experimental y utiliza un diseño vertical. La información de investigación se recopiló en 18 países de América Latina y tuvo una duración de 7 años. Además, se implementó una tarjeta similar a una lista de verificación para recopilar datos sobre ciertos índices para cada país. El objetivo general de la investigación es determinar el grado de relación entre el nivel de desarrollo de eGobierno con la percepción de corrupción por parte de los ciudadanos. Conclusión: Cuánto mayor es el nivel de desarrollo del gobierno digital en los países de América Latina, menor es la conciencia pública sobre la corrupción; de igual forma, cuánto mayor es el grado de confianza política, mayor es el grado de institucionalización y, cuanto mayor es la madurez, menor es la conciencia del público de la corrupción. Además, el gobierno digital se ha desarrollado a un nivel nuevo y superior con un impacto perceptivo mínimo sobre la corrupción. Si hay un nivel de transacción, la persecución se reducirá significativamente. Asimismo, los servicios en línea tienen un gran peso en la percepción de corrupción de las personas, pero esto no se puede verificar porque el subíndice más ponderado es la infraestructura de telecomunicaciones.

Bateoja (2017) investigó las ventajas y desventajas del sistema de gestión de documentos. El tipo de investigación es de nivel básico y descriptivo. De acuerdo a la tecnología, utilizó observaciones y entrevistas para determinar los

beneficios ideales de la tecnología para la universidad. De esto se concluye que el 84,21% de los entrevistados no comprendió la normativa sobre trámite y archivo de documentos por parte de las agencias estatales, lo que se reflejó en la oficina de la unidad porque la información y los documentos fueron determinados por los operadores de cada región.

Naser et al. (2017) en su artículo sobre gobierno abierto de países de América Latina y el Caribe, y su principal propósito es explicar cómo el gobierno digital puede fortalecer la gestión pública y las instituciones administrativas. Se han logrado avances significativos en la mejora de las políticas, planes y proyectos públicos, la promoción de la modernización nacional, el fortalecimiento de los marcos de evaluación, la transparencia y la rendición de cuentas y la apertura del gobierno. Clarificar las políticas y estrategias en materia de políticas de transparencia, acceso a la información y datos abiertos, al tiempo que permite una mejor rendición de cuentas públicas y una mayor participación ciudadana.

Por su parte, Wirtz y Daiser (2016) en su artículo analizaron el uso de herramientas proporcionadas por el gobierno digital, integrando la modernización de la gestión pública, evaluaron empíricamente el uso de modelos de gobierno digital que se enfocan en la informatización, asimismo, en sus cuatro dimensiones, la utilidad de la información, el conocimiento de la información y la facilidad de navegación como estándares relevantes basados en la percepción de los usuarios sobre el desempeño de la información, se puede concluir que la transparencia del interés de los ciudadanos en la información está determinada por que se proporciona mediante el uso adecuado de la misma.

Entre los precedentes nacionales, Moreno (2021) sobre gobierno digital y la gestión administrativa, utiliza métodos de investigación cuantitativos, primordiales, no experimentales y afines. Hay una muestra suficiente de 50 trabajadores y la población incorpora a los empleados de la ciudad. También utiliza encuestas como tecnología y cuestionarios como herramientas. El resultado obtenido es que existe una alta correlación buena de 0.870 entre gobierno digital y gestión administrativa, y el valor significativo es 0.000, siendo menor a 0.005, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. La conclusión es un gobierno digital y una gestión de registros mejorada.

Dongo (2019) investigó la gestión documental y la simplificación administrativa de las organizaciones públicas. Se trata de estudiar métodos cuantitativos, correlaciones descriptivas y diseño transversal no experimental. Para la medición se utiliza tecnología de encuestas y el instrumento cuestionario. Los resultados confirmaron la conexión entre la implementación del modelo de gestión documental y la simplificación administrativa, la correlación es rho de Spearman = 0,893 y su p-valor = 0,000, lo que indica que la correlación es positiva. Concluyeron que hay más tipos de gestión de documentos y un mayor grado de simplificación administrativa.

Rucoba (2019) estudió el gobierno digital y la simplificación administrativa, con el objetivo de comprender la relación significativa entre estas dos variables. El tipo de investigación es de diseño relacionado no experimental y descriptivo. El estudio se realizó y registró con una muestra de 35 trabajadores y se utilizó como técnica, una encuesta utilizando dos cuestionarios como herramienta de recolección de datos. Los resultados obtenidos muestran que el 37,4% del gobierno digital no se implementa de la forma debida, y a la vez esta no es efectiva. Por otro lado, se confirmó la relación entre las variables de estudio el cual fue positiva. Recomendando que el sistema de información instalado sea mejorado y adaptado al proceso desarrollado por la entidad, y se debe realizar un seguimiento de las actualizaciones requeridas por las herramientas de administración. La conclusión es que los trabajadores deben ser capacitados continuamente en el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Alcántara y Villanueva (2018) investigaron los sistemas informáticos que soportan la gestión documental en las entidades para determinar el estado actual de los sistemas de gestión documental. El estudio utilizó un enfoque cuantitativo, descriptivo y con propósito, para recoger datos se empleó un cuestionario a un total de 146 personas. Los resultados mostraron que los empleados acordaron implementar el sistema de gestión con 57,14 puntos, el 28,57% de los empleados expresó satisfacción y el 14,29% de los empleados no estuvo de acuerdo con la aplicación del sistema de gestión documental. En definitiva, la propuesta para implementar un sistema de gestión documental computarizada se divide en cinco

etapas: preparación del proyecto, formulación del proyecto de cambio, implementación, preparación final, puesta en marcha y soporte.

Torres (2017) en su tesis sobre administración y gestión documental. Este trabajo se realiza mediante procedimientos de procesamiento cuantitativo y deducción teórica. El método utilizado en el trabajo es no empírico y pertenece al tipo cruzado, con muestreo no probabilístico y una muestra de 20 trabajadores. Asimismo, se proporciona una herramienta bajo la escala Likert para medir variables administrativas y de gestión documental. Durante el desarrollo se utilizó el estadístico tipo Spearman Rho para verificar la correlación entre las dos variables, y se encontró una consistencia efectiva y relevante entre la gestión administrativa y la gestión documental, obteniendo un coeficiente de correlación de 0,845, donde  $p = 0,000 < 0,01$ , es decir, la diligencia de los documentos en los archivos mejorará la organización al implementar excelentes procesos de gestión.

En cuanto a la base de las variables de gestión documental, se considera la teoría clásica de Fayol, que se centra en la estructura prescrita para asegurar la eficiencia de todos los participantes, ya sean estas instituciones (departamentos o regiones) o el personal (titulares de cargos y ejecutivos) Tarea). El trabajo administrativo no debe ser una carga para la persona a cargo, sino que debe compartirse con el resto del personal. Fayol creó escenarios propicios para la eficiencia y, por tanto, propicios para generar aportes beneficiosos a la organización. Estos escenarios están respaldados por encuestas de prácticas administrativas y herramientas de aplicación denominadas proceso administrativo (Gorbaneff, 2011).

Para Chiavenato (2012) sostuvo que la teoría administrativa parte de las dificultades organizativas más relevantes de su tiempo. Por tanto, cada una de estas teorías ha propuesto con éxito soluciones y mejoras específicas para determinadas emergencias, pero a su vez, todas son aplicables a la situación actual, lo que nos hace entender que todo responsable administrativo tiene la obligación de comprenderlas, y sea capaz de tomar decisiones basadas en los problemas que tiene al frente.

Según López (2019) considera que es la gestión de los medios probatorios implantados en las tareas de la organización, y su objetivo es la estandarización

de documentos, la simplificación y control de trámites, la organización de documentos, servicios y valoración y conservación, gestión de riesgos, etc. Mientras, Camilo-Momblanc y Castro-Milan (2021) indica que la gestión documentaria apareció en Estados Unidos en 1930, y también mencionó que no nos estamos refiriendo a una técnica ingeniosa, puesto que es entendible que la gestión documentaria es el elemento teórico, y la archivística es el elemento práctico.

Por su parte, Velázquez et al. (2018) significa que una empresa bien organizada ejecuta tareas que previenen dificultades que puedan repercutir en las distintas etapas del documento (ciclo de vida documentaria), asegurando a los documentos mantener su estructura para mantener su autenticidad y veracidad. En el caso del autor Martínez y De Mingo (2018) mantiene que la gestión documentaria es un conjunto de operaciones y técnicas de los sistemas administrativos necesarios a partir de la producción de un documento hasta destruirlo o transferencia a los archivos de los entes.

En tanto Sáez (2010) para ser precisos, es la acumulación de estándares, procedimientos y preparaciones para documentos operativos, desde la formación de documentos hasta la preservación completa de trámites. Se entiende que los estándares y sistemas que se deben adoptar para la gestión documental, a través de la ocurrencia de la gestión documental obligatoria, estipulan de cierta manera los procedimientos requeridos para cumplir con la gestión documental, mejorar los incentivos y mejorar la eficiencia de la gestión, volviéndose en una estrategia más activa y eficaz (Cerrillo y Casadesús, 2018).

Asimismo, Macías-Jiménez (2019) afirmaron que son un conjunto de tareas técnicas y administrativas que pueden controlar eficazmente sus procesos, desde su creación hasta su finalización, tener facilidades de acceso, poder realizar una adecuada trazabilidad, y saber en qué condiciones encontrar documentos para poder llegar al Destino final, y saber si conservar el expediente o realizar el tratamiento adecuado según la importancia de la información.

De acuerdo a las últimas normas emitidas en el país para la implementación del modelo de gestión documentaria (Secretaría del gobierno digital, 2017), se establece como procedimientos o dimensiones lo siguiente: La

dimensión recepción documentaria sostiene que el procedimiento que implica la aceptación documentaria en un Ente, depende de lo establecido en la Ley General de Procedimientos Administrativos y en las Directivas particulares de todo Ente, a este respecto el servidor responsable de percibir la documentación debe tener en cuenta el alcance de la misma.

Por este motivo es imperante la recepción documentaria, donde se deben establecer estándares en cada entidad, sus actividades se relacionan con la revisión y verificación de los documentos percibidos, para lo cual es necesario la foliación de los documentos; algo adicional a verificarse es el contenido del mismo cargo, es imperante comprobar si los documentos a ser registrados son responsabilidad del ente para no realizar trámites innecesarios que sobrecarguen al personal administrativo del ente, y evite que los consumidores se fastidien debido a retrasos en el proceso (Secretaria del gobierno digital 2017).

La dimensión emisión documentaria incluye el desarrollo de documentación manual o electrónica con firma virtual. Un documento electrónico es un documento contenido en un medio electrónico, en otras palabras, es aquella información registrada en cualquier dispositivo electrónico. La firma electrónica es una clase de firma que permite autenticar un mensaje virtual o de una documentación electrónica (secretaria del gobierno digital 2017)

La dimensión archivo se relaciona al documento elaborado por la organización, que ha pasado por diferentes etapas según su antigüedad, debiendo pasar por los procedimientos de organización del servicio, descripción, selección, conservación y archivo. Además, en esta etapa, se deben desarrollar pautas para evaluar los documentos generados y almacenados por todas las entidades de acuerdo con la normativa vigente para asegurar la preservación de los documentos virtuales (Oliveira y Bedin, 2018).

Finalmente, la dimensión Despacho donde se determinan las actividades para asegurar que los documentos alcancen su destino en papel o formato virtual, y un mecanismo de control que posibiliten confirmar su recibimiento (Secretaría de Gobierno Digital 2017).

Con referencia a las teorías relacionadas con las variables de gobierno digital, considerando la teoría general del sistema, indica que los atributos del

sistema no se pueden describir de manera significativa de acuerdo con los diversos elementos del sistema. Sólo mediante el estudio del sistema como un todo, incluidas todas las interdependencias de sus partes, se puede entender el sistema.

De la misma manera, se tiene un trabajo de investigación interdisciplinario que se encuentra direccionado a atributos en común de entidades y sistemas, que se encuentran en los diferentes niveles de la realidad, pero por supuesto están condicionados a diferentes disciplinas (Majeed y Shah, 2018). Gobierno electrónico en la gestión moderna; lo que indica que el problema no debe visualizarse las distintas partes del problema, sino como un todo. Esto significará el éxito de la adopción. La clave es planificar la adopción del gobierno electrónico por cada agencia y departamento por etapas, teniendo en cuenta que tienen problemas de realidad y quién liderará esta adopción (De la Peña y Velázquez, 2018).

Así mismo en la teoría de la inteligencia colectiva, Lévy utiliza frase y expresa lo siguiente: Nadie lo sabe todo, todo el mundo es sabiente en algo, y también menciona que el desarrollo del conocimiento se encuentra en la naturaleza humana. También se menciona que el uso de las TIC produce sapiencia colectiva, debido a que la conectividad ocasiona el acceso a la información pero en forma generalmente globalizada. El producto colectivo lo desarrolla el conocimiento en línea, produciendo la actualización permanente de contenidos (Ferrer, 2015).

Para fijar la variable se consideró según el Decreto No. 1412, el gobierno digital incluye el uso correcto y estratégico de todos los componentes y todas las tecnologías digitales para utilizar correctamente los datos, lo que ayudará a crear un mejor valor público y contará con el apoyo de grupos de interés que apoyan la implementación y creación de contenidos y servicios digitales involucrando a todos los ciudadanos. En otro orden, Alryalat *et al.* (2017) señalaron incluir una intervención más efectiva en la gestión estatal e intervención de la ciudadanía, usuarios y grupos de interés en temas de interés público, y promover la gobernanza en la gestión pública a través del uso de la tecnología digital.

De acuerdo con sus diferentes requisitos, se pueden completar en línea o en tiempo real, como impuestos, requisitos de certificación, nombramientos o admisiones académicas relacionadas con diversas entidades públicas como municipios, gobiernos locales y departamentos gubernamentales, optimizando así las condiciones de vida de los individuos (Antoni et al. 2018) quienes definen como el uso de la tecnología en las entidades de administración pública para mejorar el bienestar y proyectar una imagen de referencia a la ciudadanía, con el objetivo de mejorar la efectividad y eficiencia de la gestión y eficiencia públicas.

En tanto Casa (2015) señala que la gestión digital es digna de una pronta decisión, la misma que se sustenta en las prácticas judiciales digitales y los procedimientos administrativos electrónicos, (Gomis, 2017) así como en el surgimiento de ventanillas electrónicas y buzones electrónicos en diversas entidades nacionales; sin embargo, no se debe ignorar que en el proceso de implementación, se debe añadir de cierto principios políticos, especialmente el principio de buena fe y la posición central de los residentes en el avance de los cambios antes mencionados.

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2019) lo señala a manera de herramienta de tecnología de la información y las comunicaciones la cual posibilita el intercambio de datos y el intercambio de información y conocimiento entre distintas entidades, de manera que cuando numerosos sistemas de información y aparatos electrónicos pueden hacer el intercambio de datos, interpretación y visualización de datos en un lenguaje simple de entender para el usuario final se denomina sistema de Intercambio de Información (ISS) en otros países (regiones). A este respecto, necesita disponer de una Infraestructura tecnológica que sustente la gestión de la organización de la información de cada usuario, para lo cual es necesario que siga una arquitectura nombrada y orientada a servicios, los entes tienen que utilizar la tecnología de la información para replicar este modelo de servicio a fin de poder brindar mejores servicios de respuesta a sus usuarios (Kim y Chung, 2016).

Para Chandio et al. (2017) el gobierno digital son acciones basadas en la tecnología informática, concretamente en Internet, desarrolladas por el gobierno a fin de aumentar la eficiencia de los servicios públicos, optimizando así las

actividades estatales en un marco más transparente y beneficioso para la ciudadanía. Por otra parte, el gobierno digital está basado primordialmente en las nuevas TICs por los entes estatales, creando nuevos lineamientos de administración gubernamental para mejorar la calidad de los servicios, ser más eficiente y transparente en la información que se brinda a la ciudadanía (Yaghoubi, 2017).

Al mismo tiempo, Oszlak y Kaufman (2014) indica que el gobierno digital busca mejorar la claridad dentro de las acciones efectivas del sector público, tiene como objetivo brindar a los ciudadanos medios de información y comunicación más rápidos para demostrar el desarrollo sostenible. Asimismo, Gómez (2017) nos dice que el gobierno digital es una forma de gobernanza, pero tiene nuevas experiencias, como el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Planificación y gestión a través de portales de Internet, brinde información sobre la administración pública, agencias gubernamentales, poderes y legislación de los tres niveles de gobierno. Y servicios o trámites que conecten más a la sociedad con la administración pública (Albuja et al., 2018)

De acuerdo a Joshi e Islam (2018), el Gobierno digital es una manera nueva de estructurar la gestión pública para incrementar la visibilidad, eficiencia, promoviendo la sociedad y aptitud a fin de dar respuesta a las exigencias de cada habitante haciendo uso intensivo y estratégico de las TICs, ya sea en la gestión interna de la administración pública, o en la interacción diaria con los usuarios de los servicios públicos.

Por su parte, Juell-Skielse et al. (2017) comenta que el Gobierno digital es visto a manera de recurso de la administración pública o gobierno para modernizar sus procedimientos, posibilita la optimización de la interacción con la ciudadanía y la reducción de la cantidad de quebras digitales aún existentes actualmente, además de gobierno digital en las naciones en desarrollo es una buena oportunidad para mejorar la calidad del propio gobierno y la eficiencia de la gestión de los recursos, tanto económicos como humanos, especialmente la financiera.

Según Mergel (2017), la gestión del gobierno digital conforma el desarrollo y la actualización nacional basada en procurar el progreso social y

financiero. En los entes públicos, el tema más interesante de los últimos años (López y García, 2016) es garantizar la igualdad y la contribución de la ciudadanía mediante plataformas virtuales y sistemas informativos.

Siguiendo esta línea de pensamiento, el gobierno digital enfatiza cuatro (4) dimensiones básicas según De Armas y De Armas (2011): La primera dimensión externa representa a los encargados de dar servicios públicos a los ciudadanos o usuarios gestionados por el gobierno; en este sentido, se manifiesta la incorporación e interacción entre el gobierno digital y la ciudadanía les permite procesar la información, hacerla transparente, confiable, integral y saber cómo hacerlo. Esto significa que se han establecido todas las herramientas técnicas e información complementaria (así como: email, foros, chat y otros servicios de mensajería), que pueden utilizar la red de comunicaciones para brindar servicios y disponibilidad con el público.

Como segundo punto está la dimensión digital interna, cuyo propósito es reestructurar y diseñar los procedimientos administrativos, estatales y gerenciales del ente organizacional, procurando su efectividad y actualización. Haciendo uso de las TIC a manera de herramientas de transformación de procedimientos para promover el cambio de los entes, de manera que den una contestación sólida a los nuevos menesteres de los clientes y colaboradores públicos, en respaldo a la administración local (Chul y Koomin, 2019). Es decir, esta dimensión está relacionado con el avance del gobierno digital tiene un gran impacto en la gestión interna de la administración pública. Por lo tanto, la plena aplicación de la modernización de las instalaciones públicas brinda una oportunidad para el uso correcto de la tecnología de la información y la comunicación, que puede iniciar el impulso para el cambio.

Asimismo, la dimensión relacional, se define como la posibilidad de establecer redes e intercambiar recursos con agentes del entorno social e institucional permitirá la creación de nuevos servicios y procesos de trabajo. Se aplicará a las entidades públicas locales con carácter interorganizacional, desde otros departamentos administrativos hasta empresas y organizaciones sociales. De esta manera, se propone una red externa para el proceso de intercambio de propuestas, y otros usuarios pueden ingresar e interactuar a través de los

procedimientos internos de la entidad, pero existen ciertas restricciones. En este sentido, cabe señalar que una de las facilidades que brinda el gobierno digital es la información que brindará a través de portales visibles. No obstante, debe elegir entre la información que se proporciona en los portales antes mencionados. (Ziemba et al, 2016).

Y, por último, la dimensión promoción, el cual consiste en la promoción del gobierno digital, la conciencia cultural se basa en la base de la cohesión social, con ayuda de ejecución de las TIC por parte de los individuos que integran el ámbito social del gobierno. Esta dimensión se fundamenta según dos ejes principales: Primero promover la infraestructura adecuada para facilitar el acceso a los nuevos modelos y desafíos que plantean las TIC y segundo promover una cultura adecuada.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

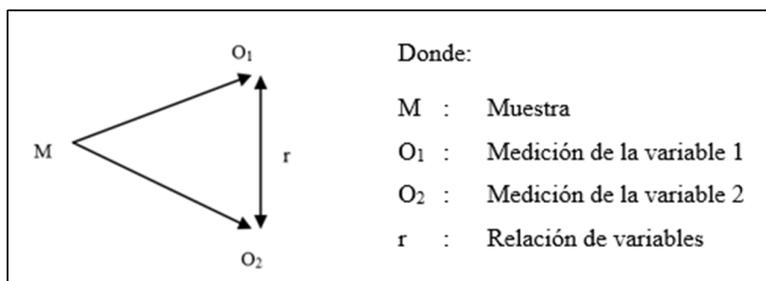
El tipo corresponde a la investigación aplicada, según Hernández y Mendoza (2018) precisa que un estudio aplicado incluye mantener el conocimiento e implementarlo en la práctica, asimismo, el estudio es de enfoque cuantitativo, según Hernández y Mendoza (2018) porque el procedimiento estadístico SPSS 26 tiene como finalidad responder ítems y verificar las hipótesis planteadas para extraer conclusiones de los resultados obtenidos y aportar algunas sugerencias. Lerma (2016) realiza investigación cuantitativa a través de problemas, formulación de objetivos, enunciado de hipótesis y utiliza técnicas estadísticas para recopilar.

Se aplica a un nivel descriptivo relevante porque se basará en encontrar información para resolver un problema formulado entre dos variables (Hernández y Mendosa) para poder solucionar el problema planteado, además estos estudios descriptivos relacionados les permiten recopilar, investigar la información del fenómeno para orientarlos a comprender la relación entre sus variables y considerar futuras sugerencias o sugerencias.

Asimismo, se desarrolló un diseño transversal no experimental, ya que los datos serán recolectados en un momento específico sin cambiar las variables y procesados en su estado natural (Hernández y Mendoza, 2018) confirmaron que el diseño no experimental se realiza cuando la información se obtiene sin manipular ningún dato entre las variables, pues se basa en datos reales en un momento determinado y explica la situación del caso en las condiciones observadas.

#### Figura 1

*Esquema del diseño de investigación*



### **3.2. Operacionalización de la variable**

#### **Variable: Gestión documentaria**

*Definición conceptual.* El proceso de gestión documental es una función de gran relevancia en cualquier organización porque almacena los ingresos y gastos de la organización. Además, también es un conjunto de normativas y técnicas para orientar y gestionar el flujo documental, promoviendo la rapidez y los principios procedimentales a ser económico (López, 2019).

*Definición operacional.* La variable se compone de cuatro dimensiones que se midieron mediante la aplicación de un instrumento conformado por 20 ítems distribuidos en sus 5 dimensiones: recepción documentaria y sus indicadores (documentos electrónicos, documentos físicos, revisión y verificación de documentos), la dimensión emisión documentaria tiene como indicadores (documentos electrónicos y captura de imágenes), la dimensión archivo documentario sus indicadores son (organización de documentos, descripción de documentos, selección de documentos, conservación de documentos, servicios archivísticos y normas elaboradas ) y despacho documentario tiene como indicadores (registros de entrega de documentos). La escala de medición de la variable es ordinal, policotómica. Asimismo, los niveles establecidos fueron: Deficiente [20 - 45]; Regular [46 – 72] y Eficiente [73 – 100] (Véase anexo 2).

#### **Variable Gobierno digital.**

*Definición conceptual.* En este sentido, De Armas y De Armas (2011) incluye dotar a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés de procedimientos y servicios nacionales para el uso de las TIC, asegurando el uso de esquemas de certificación, interoperabilidad y almacenamiento, y preservación electrónica de la información.

*Definición operacional.* La variable gobierno digital por su naturaleza es cualitativa, de escala ordinal, policotómica, y que para su medición se aplicaran un cuestionario de 32 ítems, distribuidos entre sus dimensiones: dimensión externa y sus indicadores (nivel de servicio, nivel de interacción y uso de canales de información y comunicación), asimismo esta la dimensión interna y sus indicadores (impacto en la gestión pública, nivel de adaptación y mejoras en la

gestión pública), en la dimensión relacional sus indicadores son (Facilidad para intercambiar información, mejoras en el proceso y mejoras en el servicio) y la dimensión promoción tiene como indicadores (acceso adecuado para los ciudadanos y cambio de paradigma). Se determinaron tres niveles: Deficiente, Regular y Eficiente. (Véase anexo 2).

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

**Población.** Según Ventura-León (2017) una población es un grupo de personas o cosas que aparecen en un lugar determinado, tienen las mismas características y cambian con el tiempo. Estuvo conformada por 432 trabajadores de una entidad regional.

**Muestra.** Para Ventura-León (2017) es la parte pequeña de la población a investigar. En el presente estudio estuvo conformada por el total de la población es decir 91 trabajadores.

**Muestreo.** Según Ventura-León (2017) El muestreo es no probabilístico o direccional porque se refiere al proceso de selección bajo las características, es decir, el encuestado estará 91 Covid-19 pandemia y la conveniencia de recolectar la información necesaria para la encuesta.

#### ***Criterios de selección***

*Criterios de inclusión:* Trabajadores y trabajadoras que firmaron un contrato válido durante la encuesta y aceptaron responder el cuestionario.

*Criterios de exclusión:* Trabajadores licenciados, trabajadores recién contratados.

*Unidad de análisis.* Trabajadores municipalidad en la región Ucayali.

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

La técnica considerada fue la encuesta, por su parte, Sánchez et al. (2018) señalaron que las encuestas se consideran una de las tecnologías que permiten la recolección de información y comprensión de las opiniones de los encuestados a través de cuestionarios previamente elaborados.

Los instrumentos aplicados fueron dos cuestionarios. Según Sánchez et al. (2018) el cuestionario es la herramienta más común para recopilar la información de una investigación. El cuestionario para medir la variable Gestión documentaria

se diseñó de acuerdo con el Modelo de Gestión Documentaria (PCM-SGD, 2017), contiene 20 ítems, donde: dimensión Recepción (5 ítems), dimensión Emisión (5 ítems), dimensión Archivo (5 ítems) y dimensión Despacho (5 ítems). (Ver Anexo 3: Instrumentos).

Para la variable Gobierno digital se utilizó un cuestionario conformado por 32 ítems basado según De Armas y De Armas (2011) distribuidos en sus cuatro dimensiones: dimensión externa (12 ítems), interna (8 ítems), relacional (6 ítems) y promoción (6 ítems) cuestionario basado en De Armas y De Armas (2011). (Ver Anexo 3: Instrumentos).

La validez de una herramienta depende del nivel de las variables que mide (Sánchez et al., 2018). El cuestionario utilizado fue evaluado mediante el juicio de expertos que evaluaron la validez del contenido. Los jueces determinaron la relevancia, claridad y relevancia de los ítems, su adecuación y la aplicación de las herramientas a las muestras (Ver Anexo 4: Validación de instrumentos).

Cada cuestionario fue sometido a una prueba de fiabilidad para poder garantizar que los ítems y los datos recolectados sean confiables (Sánchez et al., 2018). Mediante una prueba de Alfa de Cronbach se determinó que los instrumentos son confiables y eso se realizó a una prueba piloto en 20 trabajadores. La confiabilidad obtuvo el siguiente resultado:

**Tabla 1**  
*Fiabilidad de los instrumentos*

<b>Instrumento</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Nº de elementos</b>
Gestión documentaria	0.982	20
Gobierno digital	0.931	32

Los coeficientes obtenidos mediante Alfa de Cronbach para los cuestionarios evaluados fueron 0.982 y 0.931 respectivamente, lo cual indica que ambos cuestionarios son de bastante confiabilidad. En el Anexo 6 se indican los detalles de la fiabilidad de los elementos de cada cuestionario.

### **3.5. Procedimiento**

La recolección de información comienza con la coordinación con las autoridades correspondientes para solicitar autorización con el fin de realizar un proceso transparente y aplicaron el cuestionario a los elementos de la muestra. Utilice el formulario electrónico para preparar el cuestionario y envíelo electrónicamente. Todos los entrevistados deben indicar que su participación es voluntaria. Teniendo en cuenta los principios de ética, los datos recopilados solo se utilizaron para el propósito de esta investigación.

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

Para el análisis actual, se aplican dos métodos, análisis descriptivo y análisis de razonamiento. El análisis descriptivo procesa el recuento, la ordenación y la clasificación de los datos obtenidos mediante la observación, y construye tablas y gráficos de presentación para simplificar la complejidad de los datos relacionados con la distribución. Asimismo, se calculan los parámetros estadísticos que caracterizan la distribución. No utilizan cálculos de probabilidad, se limitan a inferir directamente de los datos y parámetros obtenidos. El análisis de razonamiento incluye la determinación de la prueba estadística que se utilizará, la selección de un estadístico y la verificación de hipótesis. En la investigación se utiliza la prueba de Rho Spearman para verificar la relación entre variables.

### **3.7. Aspectos éticos**

Debido a la naturaleza científica de esta investigación, se tomaron las siguientes consideraciones éticas: consentimiento informado; asegurando que las personas participen en la investigación propuesta porque se ajusta a sus tendencias, preferencias y valores. Esto se hace por su propia voluntad, con suficiente conocimiento para decidir sabiamente. La participación es gratuita, la participación personal en la investigación es muy importante. No solo tiene como objetivo dar respuestas al cuestionario, sino que también implica la comprensión del entrevistado. También es responsable de la autenticidad de la información proporcionada en la investigación para asegurar que no exista plagio y otras normativas en el campo de la investigación, que a su vez constituyen el estándar del proceso científico aplicado por la Universidad del Cesar Vallejo. Cumplir con los principios morales internacionales, como los principios de respeto, justicia y benevolencia. El conocimiento de la información proviene desde el recurso

humano del más alto nivel de jerarquía institucional, con la finalidad que se tome y se brinde la información veraz y oportuna.

## RESULTADOS

### 3.8. Resultados descriptivos

Tabla 2

*Distribución de frecuencias de la variable gestión documentaria*

	<b>Niveles</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>Gestión documentaria</b>	Deficiente	5	5.5
	Regular	45	49.5
	Eficiente	41	45.1
	Total	91	100.0

*Nota.* Resultado según la encuesta aplicada

La tabla 2, se visualiza los resultados descriptivos obtenidos a partir de las percepciones de los trabajadores de la entidad, dónde la gestión documentaria está en un nivel regular con un 49,5%, en un nivel eficiente por el 45,1% y solo el 5,5% considera que se encuentra en un nivel deficiente.

Para los resultados anteriores, es decir, la implementación del gobierno digital es fundamental, porque mejora la calidad y eficiencia de los procesos internos y externos de la entidad. Además, el gobierno digital reemplaza la gestión de procesos tradicional, haciéndola más práctico y fácil de realizar la entidad El objetivo. Asimismo, ayuda y asegura la satisfacción de los clientes externos e internos y la eficiencia de los procesos operativos. Finalmente, el gobierno digital ayuda a que los procesos dentro de la entidad sean más flexibles, ágiles y transparentes.

Tabla 3

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión recepción de la gestión documentaria*

<b>Nivel</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Deficiente	4	4.4
Regular	39	42.9
Eficiente	48	52.7
Total	91	100.0

En cuanto a la Dimensión Recepción se muestran los resultados obtenidos a través de las percepciones de los trabajadores de la entidad, se considera en un

nivel deficiente el 4.4%, en un nivel regular 42,9% y considerada en un nivel eficiente 52,7%, por la tanto hacen un total de 100%.

Tabla 4

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión emisión de la gestión documentaria*

<b>Nivel</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Deficiente	9	9.9
Regular	48	52.7
Eficiente	34	37.4
Total	91	100.0

La Dimensión Emisión se muestran los resultados obtenidos a través de lo que cuentan los trabajadores de la entidad, consideran que el 9.9% está en un nivel deficiente, el 52.7% en un nivel regular, mientras que el 37.4% está en un nivel eficiente, dando como total el 100%.

Tabla 5

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión archivo de la gestión documentaria*

<b>Nivel</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Deficiente	8	8.8
Regular	46	50.5
Eficiente	37	40.7
Total	91	100.0

La Dimensión Archivo se muestran los resultados obtenidos a través de lo que comentan los trabajadores de la entidad, consideran que el 8.8% está en un nivel deficiente, el 50.5% está en un nivel regular mientras que el 40.7% está en un nivel eficiente, como resultado total tienen el 100%.

Tabla 6

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión despacho de la gestión documentaria*

<b>Nivel</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Deficiente	10	11.0
Regular	44	48.4
Eficiente	37	40.7
Total	91	100.0

La Dimensión Despacho muestran que los resultados obtenidos a través de los colaboradores de la entidad, estos manifiestan que el 11% está en un nivel deficiente, el 48.4% en un nivel regular y 40.7% en un nivel eficiente, dando como un total de 100%. Es decir que el manejo de la gestión documentaria, ayuda al gobierno digital para poder dar mejor atención a los ciudadanos.

Tabla 7

*Distribución de frecuencias de la variable gobierno digital*

	<b>Niveles</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>Gobierno digital</b>	Deficiente	8	8.8
	Regular	35	38.5
	Eficiente	48	52.7
	Total	91	100.0

Nota: resultados según encuestas aplicadas

En la tabla 7 se muestra resultados descriptivos obtenidos a partir de las percepciones de los trabajadores de la entidad consideran que el gobierno digital tiene el 8.8% en un nivel deficiente, el 38.5% un nivel regular y el 52.7% en un nivel eficiente, haciendo un total de 100 %.

Tabla 8

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión externo del gobierno digital*

<b>Nivel</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Deficiente	5	5.5
Regular	38	41.8
Eficiente	48	52.7
Total	91	100.0

Nota: resultados según encuestas aplicadas

Respecto a la Dimensión Externa, el 5.5 % de los encuestados consideran que están en un nivel deficiente, el 41.8% consideran que están en un nivel regular y el 52.7% en un nivel eficiente, haciendo un total de 100%.

Tabla 9

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión interno del gobierno digital*

<b>Nivel</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Deficiente	6	6.6
Regular	35	38.5
Eficiente	50	54.9
Total	91	100.0

Nota: resultados según encuestas aplicadas

La Dimensión Interna, según los encuestados dijeron que el 6.6% está en un nivel deficiente, el 41.8% en un nivel regular y el 52.7% en un nivel eficiente, haciendo el total del 100%.

Tabla 10

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión relacional del gobierno digital*

<b>Nivel</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Deficiente	9	9.9
Regular	29	31.9
Eficiente	53	58.2
Total	91	100.0

Nota: resultados según encuestas aplicadas

La Dimensión Relacional, según los encuestados dijeron que el 9.9% está en un nivel deficiente, el 31.9% en un nivel regular y el 58.2% en un nivel eficiente, haciendo un total de 100%.

Tabla 11

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión promocional del gobierno digital*

Nivel	<i>f</i>	%
Deficiente	10	11.0
Regular	33	36.3
Eficiente	48	52.7
Total	91	100.0

Nota: resultados según encuestas aplicadas

La Dimensión Promocional, según los encuestados dijeron que el 11% está en un nivel deficiente, el 36.3% está en un nivel regular y el 52.7% en un nivel eficiente siendo así y dando un total del 100%.

### 3.9. Resultado inferencial

#### Hipótesis general

Tabla 12

*Correlación entre la gestión documentaria y gobierno digital*

			Gobierno digital
Rho de Spearman	Gestión documentaria	Coeficiente de correlación	,739**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	91

Nota: resultados según encuestas aplicadas

Teniendo como objetivo general de determinar si la gestión documentaria se relaciona con el gobierno digital en proyectos de saneamiento urbano de una municipalidad en la región Ucayali, 2021 y revisando en la tabla 12 se visualiza el procesamiento de la información indica que las variables se relacionan de forma significativa ( $p\_valor = 0.001 < 0.05$ ) y el coeficiente rho = 0.739 señala que la

relación es alta, buena y positiva, dónde a más niveles de gestión documentaria más niveles de gobierno digital.

### Hipótesis Específica 1

Tabla 13

*Correlación de la dimensión determinación de procesos y gobierno digital*

Dimensión		Variable gobierno digital	
Rho de Spearman	Dimensión Recepción	Coefficiente de correlación	,618**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	91

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Teniendo como objetivo específico 1 de determinar si la dimensión determinación de procesos se relaciona con el gobierno digital en proyectos de saneamiento urbano de una municipalidad en la región Ucayali, 2021 y en la tabla 12, se visualiza que la correlación obtenida de la relación entre la dimensión recepción y el gobierno digital es significativa ( $p\_valor = 0.001 < 0.05$ ) dónde  $\rho = 0.618$  determinado que la relación entre las variables es moderada o media, positiva y directa, dónde un incremento en la dimensión recepción produce un incremento en la Variable.

### Hipótesis Específica 2

Tabla 14

*Correlación de la dimensión seguimiento, medición y análisis de procesos y gobierno digital*

Dimensión		Variable gobierno digital	
Rho de Spearman	Dimensión Emisión	Coefficiente de correlación	,648**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	91

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Teniendo como objetivo específico 2 de determinar si la dimensión determinación de procesos se relaciona con el gobierno digital en proyectos de saneamiento

urbano de una municipalidad en la región Ucayali,2021 y en la tabla 14, se visualiza que la correlación obtenida de la relación entre la dimensión emisión y el gobierno digital es significativa ( $p\_valor = 0.01 < 0.05$ ) dónde rho: = 0.648 determinado que la relación entre las variables es moderada o media, positiva y directa, dónde un incremento en la dimensión emisión produce un incremento en la Variable.

### Hipótesis Específica 3

Tabla 15

*Correlación de la dimensión mejora de procesos y gobierno digital*

Dimensión		Variable gobierno digital	
		Coefficiente de correlación	,711**
Rho de Spearman	Dimensión Archivo	Sig. (bilateral)	<.001
		N	91

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Teniendo como objetivo específico 3 de determinar si la dimensión determinación de procesos se relaciona con el gobierno digital en proyectos de saneamiento urbano de una municipalidad en la región Ucayali,2021 y en la tabla 15, se visualiza que la correlación obtenida de la relación entre la dimensión archivo y el gobierno digital es significativa ( $p\_valor = 0.001 < 0.05$ ) dónde rho: 0.711 determinando que la relación entre las variables es alta, positiva y directa, dónde un incremento en la dimensión archivo produce un incremento en la Variable.

### Hipótesis Específica 4

Tabla 16

*Correlación de la dimensión mejora de procesos y gobierno digital*

Dimensión		Variable gobierno digital	
		Coefficiente de correlación	,679**
Rho de Spearman	Dimensión Despacho	Sig. (bilateral)	<.001
		N	91

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Teniendo como objetivo específico 4 de determinar si la dimensión determinación de procesos se relaciona con el gobierno digital en proyectos de saneamiento urbano de una municipalidad en la región Ucayali, y en la tabla 16, la correlación obtenida de la relación entre la dimensión despacho y el gobierno digital es significativa ( $p\_valor = 0.001 < 0.05$ ) dónde rho: 0.679 determinando que la relación es moderada o media, positiva y directa, dónde un incremento en la dimensión despacho produce un incremento en la Variable.

#### **IV. DISCUSIÓN**

Respecto al objetivo general del presente estudio fue determinar la relación entre la variable gestión documentaria y gobierno digital según la tabla 12 se visualiza el procesamiento de la información indica que las variables se relacionan de forma significativa y el coeficiente señala que la relación es alta y positiva, donde a más niveles de gestión documentaria más niveles de gobierno digital. En cuanto a los resultados descriptivos, en la tabla 2, se visualiza los resultados descriptivos obtenidos a partir de las percepciones de los trabajadores de la entidad, donde la gestión documentaria está en un nivel regular con un 45%, y en la tabla 3 se muestra que la variable gobierno digital está en un nivel eficiente con el 52.7%.

Los resultados encontrados tienen similitud con la tesis Lizardo (2018) quién ha estudiado la relación entre gobierno digital y la corrupción. Donde concluye que a mayor es el nivel de desarrollo del gobierno digital, menor es la conciencia pública sobre la corrupción. De igual forma, se asemeja a la tesis de Moreno (2021) quien trabajó el gobierno digital y la gestión administrativa, dando como resultado que, si existe una alta correlación entre sus variables de estudio.

De lo anterior dicho, se corrobora por lo señalado por Martínez y De Mingo (2018) mantiene que la gestión documentaria es una agrupación de operaciones y técnicas de los sistemas administrativos necesarios a partir de la producción de un documento hasta destruirlo o transferirlos a los archivos de los entes. Asimismo, Casa (2015) señala que la gestión digital es digna de una pronta decisión, la misma que se sustenta en las prácticas judiciales digitales y los procedimientos administrativos electrónicos, así como en el surgimiento de ventanillas electrónicas y buzones electrónicos en diversas entidades nacionales; sin embargo, no se debe ignorar que en el proceso de implementación, se debe añadir de cierto principios políticos, especialmente el principio de buena fe y la posición central de los residentes en el avance de los cambios antes mencionados.

Otro punto importante es que Kim y Chung (2016) señalaron que el e-gobierno permite que el Estado brinde servicios de manera electrónica, lo que significa que desde la perspectiva de los pro ciudadanos, estos últimos gozan de las mismas condiciones de uso. Indicando que el núcleo de la visión y la agenda

de transformación estratégica del gobierno es tratar a los aldeanos como clientes para ayudar a resolver inquietudes y problemas. Al mismo tiempo, también manifestó que está lanzando los temas esperados de gobierno electrónico para establecer servicios de integración y optimización en el proyecto.

En la actualidad, bajo la promoción del estado se cuenta con estrategias de gobierno electrónico, la cooperación de la ciudadanía electrónica, etc.

Respecto a la hipótesis específica 1, en la tabla 13, se visualiza que la correlación obtenida de la relación entre la dimensión recepción y el gobierno digital es significativa, donde  $\rho = 0.618$  determinado que la relación entre las variables es moderada o media, positiva y directa, estos resultados son similares al trabajo de Dongo (2019) sobre gestión documental y la simplificación administrativa de las organizaciones públicas, donde sus resultados confirmaron la conexión entre las variables indicando que donde hay mayor gestión de documentos, habrá un mayor grado de simplificación administrativa. Asimismo, en la tesis de Bateoja (2017) sobre sistema de gestión documental, quien concluye que la normativa de archivo y gestión documental de las instituciones del país, se encuentra conectadas significativamente.

Estos datos antes mencionados se corrobora con lo dicho por la secretaria del gobierno digital (2017) que indica que en la dimensión recepción documentaria, se deben establecer estándares en cada entidad, sus actividades se relacionan con la revisión y verificación de los documentos percibidos, para lo cual es necesario la foliación de los documentos; algo adicional a verificarse es el contenido del mismo cargo, es imperante comprobar si los documentos a ser registrados son responsabilidad del ente para no realizar trámites innecesarios que sobrecarguen al personal administrativo del ente, Y para evitar que los usuarios se sientan incómodos debido a retrasos en el proceso. Como señaló López (2019), se trata de un conjunto de estándares y tecnologías que deben aplicarse a la gestión documental y deben guiarse por documentos normativos.

En cuanto a la hipótesis específica 2, en la tabla 14, se visualiza que la correlación obtenida de la relación entre la dimensión emisión y el gobierno digital es significativa ( $p\_valor = 0.01 < 0.05$ ) donde  $\rho = 0.648$  determinado que la relación entre las variables es moderada o media, positiva y directa. Estos

resultados son semejantes al estudio de Naser et al. (2017) cuyo objetivo fue explicar cómo el gobierno digital puede fortalecer la gestión pública y las instituciones administrativas concluyendo que existen correlaciones significativas entre la mejora de las políticas, planes y proyectos públicos y la promoción de la modernización nacional digital. Asimismo, Rucoba (2019) también manifestó que se puede resumir que la propuesta de método de proceso ha mejorado la gestión documental debido a la mejora de procesos, responsabilidades, actividades y documentos normativos, se ha logrado mejores interrelaciones entre campos y procesos más ágiles y más sencillos.

Se corrobora con lo dicho por Oliveira y Bedin (2018) quienes expresan que la dimensión emisión documentaria incluye el desarrollo de documentación manual o electrónica con firma virtual. Un documento electrónico es un documento contenido en un medio electrónico, en otras palabras, es aquella información registrada en cualquier dispositivo electrónico. La firma electrónica es una clase de firma que permite autenticar un mensaje virtual o de una documentación electrónica.

En tanto la hipótesis específica 3, en la tabla 15, se visualiza que la correlación obtenida de la relación entre la dimensión archivo y el gobierno digital es significativa ( $p\_valor = 0.001 < 0.05$ ) donde  $\rho: 0.711$  determinando que la relación entre las variables es alta, positiva y directa, datos que tienen similitud a la tesis de Alcántara y Villanueva (2018) investigaron los sistemas informáticos y la gestión documental en las entidades, concluyendo que existe relación entre la preparación del proyecto, formulación del proyecto de cambio, implementación, preparación final, puesta en marcha y soporte con la gestión documental. Por su parte, Wirtz y Daiser. (2016) indican que el uso de herramientas proporcionadas por el gobierno digital, como parte importante de la modernización de la gestión pública, evaluaron empíricamente el uso de modelos de gobierno digital que se enfocan en la informatización de los documentos.

Oliveira y Bedin, (2018) mencionaron que se ha confirmado, que estipula que la dimensión de archivo se refiere al documento elaborado por una organización, que ha pasado por diferentes etapas según su antigüedad, y debe ser organizado, descrito, seleccionado, conservado. y archivado. Se utiliza para

servicios de archivos. Además, en esta etapa, se deben desarrollar pautas para evaluar los documentos generados y almacenados por todas las entidades de acuerdo con la normativa vigente para asegurar la preservación de los documentos virtuales.

Finalmente, en la hipótesis específica 4, en la tabla 16 se visualiza la correlación obtenida de la relación entre la dimensión despacho y el gobierno digital es significativa donde  $\rho: 0.679$  determinando que la relación es moderada o media, positiva y directa, resultados semejantes a los estudios de Torres (2017) sobre administración y gestión documental. Que concluye la diligencia de los documentos en los archivos mejorará la organización al implementar excelentes procesos de gestión. Así también está el trabajo similar el de Suárez (2019) respecto a la aprobación y / o acceso de e-gobierno, concluyó que el uso de herramientas de e-gobierno es beneficioso para que los empleados de la entidad realicen sus funciones e interactúen con los usuarios de manera rápida y segura.

Esto es corroborado por Cerrillo y Casadesús (2018) quienes afirman que las TIC se han convertido en el pilar básico de su construcción en la búsqueda de un marco para campos sostenibles e inteligentes. Las TIC son un medio para lograr más fácilmente estos objetivos territoriales en términos de eficiencia, servicio y confiabilidad. Como demuestran los resultados obtenidos, el gobierno digital es crucial porque puede lograr grandes resultados en términos de productividad, inclusividad, confiabilidad y transparencia, porque es un conjunto de diferentes tecnologías en un mismo centro. Sin embargo, en vista de la gran cantidad de datos que genera su implementación, es necesario considerar aspectos como la gestión empresarial, la seguridad y privacidad de la información.

De igual forma, López y García (2016) se menciona que la adopción, uso y difusión del e-gobierno en las instituciones del estado en los últimos tiempos tiene un norte interesante que modernice los sistemas públicos para obtener oportunidades de desarrollo. La integración de tecnología analiza el poder del e-gobierno para mejoras de procesos administrativos. A su vez, la gestión de documentos a menudo conduce a nuevos métodos de conceptualización. De esta forma, son explorados por la tecnología. Los sistematizamos con el fin de brindar métodos más efectivos para optimizar la calidad de los servicios de archivos.

## **V. CONCLUSIONES**

1. Se estableció la relación significativa alta y positiva entre la variable gestión documentaria y gobierno digital en proyectos de saneamiento urbano de una municipalidad en la región Ucayali, 2021. Por tanto, si la gestión documentaria aumenta, el gobierno digital también aumentara de manera adecuada.
2. Se estableció la relación significativa moderada o media, positiva y directa entre la dimensión recepción y el gobierno digital en proyectos de saneamiento urbano de una municipalidad en la región Ucayali, 2021, dónde un incremento en la dimensión recepción produce un incremento en el gobierno digital.
3. Se estableció la relación significativa moderada o media, positiva y directa entre la dimensión emisión y el gobierno digital en proyectos de saneamiento urbano de una municipalidad en la región Ucayali, 2021, dónde un incremento en la dimensión emisión produce un incremento en el gobierno digital.
4. Se estableció la relación significativa moderada o media, positiva y directa entre la dimensión archivo y el gobierno digital en proyectos de saneamiento urbano de una municipalidad en la región Ucayali, 2021, dónde un incremento en la dimensión archivo produce un incremento en el gobierno digital.
5. Se estableció la relación significativa moderada o media, positiva y directa entre la dimensión despacho y el gobierno digital en proyectos de saneamiento urbano de una municipalidad en la región Ucayali, 2021, dónde un incremento en la dimensión despacho produce un incremento en la Variable.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Se propone que el responsable de la entidad municipal formule e implemente un plan de acción para lograr las metas de gestión documental, y asegure su aplicación y mantenimiento mediante la aprobación de normas y procedimientos que cumplan con sus partes constitutivas.
2. Se propone que el responsable fortalezca y promueva la gestión de documentos, acorte los procedimientos, simplifique la recepción de documentos por parte de la organización de gestión y mejore la eficiencia de la organización.
3. Se aconseja que el responsable de la unidad municipal utilice herramientas técnicas para emitir documentos electrónicos de otras regiones o unidades.
4. Se aconseja que el responsable de la entidad municipal tome acciones y medidas para desarrollar el proceso de archivo en forma digital con el fin de organizar, describir, seleccionar y preservar íntegramente los documentos y servicios de archivo; y los documentos deben ser valorados en de conformidad con las leyes y normativas vigentes, garantizando al mismo tiempo la preservación de los documentos electrónicos.
5. Se propone que el responsable de la entidad municipal establezca un mecanismo estratégico de acción y control para asegurar que todos los documentos lleguen a su destino de forma electrónica o física en la forma correcta.
6. Se plantea que los estudios futuros aumenten el nivel de la muestra para ampliar y obtener una mayor representación. También se recomienda ampliar la bibliografía y el acervo de información de esta manera para enriquecer la investigación, y también se recomienda utilizar otras herramientas para incrementar el alcance de los datos de esta manera Y poder hacer comparaciones más extensas.

## REFERENCIAS

- Albuja, E, Medina, P. y Herrera, J. (2018). Procedure for information management in the area of municipal services through of Information and Communication Technologies. *Revista Polo del Conocimiento*. 3(1), pp. 1 – 21. Ecuador. DOI: 10.23857/pcv3i1 Mon.692
- Alcántara, Z. y Villanueva, G. (2018). *Propuesta de sistema informático para implementar mecanismo de apoyo a la gestión documentaria en la municipalidad de Cochabamba – Cajamarca*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31796/alcantara\\_gz.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31796/alcantara_gz.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ampuero, R. (2020). *Gobierno electrónico y contrataciones del Estado en el Programa Nacional de Saneamiento Urbano del Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43506/Ampuero\\_ERM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43506/Ampuero_ERM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Anastacio, Y. (2015). *La gestión documental y el manejo de los archivos fijos, en el Gobierno autónomo descentralizado parroquial Manglaralto, Cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, 2015*. [Tesis de Universidad Península de Santa Elena]. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/3340/1/UPSE-TAP2015-0128.pdf>
- Bateoja, H. (2017). *Análisis de las ventajas y desventajas del sistema de gestión documental Quipux para la PUCESE* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica de Ecuador, Esmeraldas, Ecuador]. <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/991>
- Camilo-Momblanc, L., y Castro-Milán, H. Y. (2021). La gestión documental y el control interno: Un binomio indispensable. *Santiago*, 118-129. <https://santiago.uo.edu.cu/index.php/stgo/article/view/5190>

- Català, Ll., y Penalva, C. (2020). The development of e-government in the small municipalities of region of valencia (Spain): More mirror than glass. *AGER: Journal of Depopulation and Rural Development Studies*, (29), 39-77. <https://doi.org/10.4422/ager.2020.02>
- Campos, O. y Romero, M (2018). *La gestión del sistema documental del archivo y su relación y su relación con la celeridad en la atención en los administrados y usuarios jurisdiccionales en el Poder Judicial de Huancayo, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana Los Andes] <http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/673/TESIS%20FINAL%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cerrillo, A., y Casadesús de Mingo, A. (2018) Impact of records management on transparency in public administrations: Transparency by design. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas, Nueva Época (GAPP)*, (19), 6–16. <https://doi.org/10.24965/gapp.v0i19.10515>
- Chang, L. (2020). *Impacto del modelo de gestión documental en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas. 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47324/Chang\\_RLK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47324/Chang_RLK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chemas, S. (2015). El dominio público y los bienes públicos: Europa y América Latina. ¿El hijo sigue mirando al padre? *Revista Digital de derecho Administrativo 14*, 223-236. <http://dx.doi.org/10.18601/21452946.n14.11>
- Chiavenato, I. (2012). *Introducción a la Teoría General de la Gestión*. México: Mc.
- Chul, H.& Koomin, K. (2019). E-government as an anti-corruption tool: Panel data analysis across countries. *International Review of Administrative Sciences* 0(0) 1–17. <https://www.sci-hub.ren/https://doi.org/10.1177/0020852318822055>
- Cruz, K. (2021). *Gestión documentaria en la simplificación administrativa en la oficina de integridad de EsSalud 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53674/Cruz\\_VKK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53674/Cruz_VKK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

De Armas Urquiza, R., y de Armas Suárez, A. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 13. [https://www.researchgate.net/publication/227432076\\_GOBIERNO\\_ELECTRONICO\\_FASES\\_DIMENSIONES\\_Y\\_ALGUNAS\\_CONSIDERACIONES\\_A\\_TENER\\_EN\\_CUENTA\\_PARA\\_SU\\_IMPLEMENTACION](https://www.researchgate.net/publication/227432076_GOBIERNO_ELECTRONICO_FASES_DIMENSIONES_Y_ALGUNAS_CONSIDERACIONES_A_TENER_EN_CUENTA_PARA_SU_IMPLEMENTACION)

De la Peña Consuegra, G., & Velázquez Ávila, R. M. (2018). Algunas reflexiones sobre la teoría general de sistemas y el enfoque sistémico en las investigaciones científicas. *Revista Cubana de Educación Superior*, 37(2), 31-44.

Decreto Legislativo 1412 (13 de setiembre de 2018). Presidencia del Consejo de ministros. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/289706-1412>

Dongo, M. (2019). *Implementación del modelo de gestión documental y la simplificación administrativa en las entidades del poder ejecutivo de Lima, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50924/Dongo\\_TMM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50924/Dongo_TMM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ferrer, S. (2015). *Teorías del aprendizaje y TICs*. <https://bit.ly/3i4IJDt>

Gil, J.; Ignacio, J. & Téllez, J. (2017). *Tecnologías de Información y Comunicación en la Administración Pública: Conceptos, Enfoques, Aplicaciones y Resultados*. Primera edición México, ciudad de México. [https://www.researchgate.net/profile/J\\_Ignacio\\_Criado/publication/327201247\\_Tecnologias\\_de\\_Informacion\\_y\\_Comunicacion\\_en\\_la\\_Administracion\\_Publica\\_Conceptos\\_Enfoques\\_Aplicaciones\\_y\\_Resultados/links/5b7fc12aa6fdcc5f8b63b39b/Tecnologias-delInformacion-y-Comunicacion-en-la-Administracion-Publica-Conceptos-EnfoquesAplicaciones-y-Resultados.pdf#page=92](https://www.researchgate.net/profile/J_Ignacio_Criado/publication/327201247_Tecnologias_de_Informacion_y_Comunicacion_en_la_Administracion_Publica_Conceptos_Enfoques_Aplicaciones_y_Resultados/links/5b7fc12aa6fdcc5f8b63b39b/Tecnologias-delInformacion-y-Comunicacion-en-la-Administracion-Publica-Conceptos-EnfoquesAplicaciones-y-Resultados.pdf#page=92)

Gomis, M. (2017). From electronic government to big data: digitalizing public management in Colombia in the face of territorial control. *OPERA*, 21, pp.

25-53. DOI: <https://doi.org/10.18601/16578651.n21.03>

Gorbaneff, Y., González, J.M. y Barón, L. 2011. ¿Para qué sirve la interventoría de las obras públicas en Colombia? *Revista de Economía Institucional*. 13, 24 (ene. 2011).

<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/ecoins/article/view/2857>

Gorbaneff, Y., González, J.M. y Barón, L. 2011. ¿Para qué sirve la interventoría de las obras públicas en Colombia? *Revista de Economía Institucional*. 13, 24 (ene. 2011).

<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/ecoins/article/view/2857>

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education,

Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: Mcgraw-Hill Interamericana Editores S.A.

Huacas, J. (2020). *Gobierno electrónico y la gestión administrativa financiera en el gobierno regional de San Martín, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49958/Huacas\\_HJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49958/Huacas_HJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Huamaní, M. (2020). *Gobierno electrónico y contrataciones del Estado en el Ministerio del Interior, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57002>

iproup.com. (s.f.). Gobierno digital en Latinoamérica: qué país lidera la innovación a nivel regional. Obtenido de <https://www.iproup.com/innovacion/15880-gobierno-digital-que-pais-es-lider-en-latinoamerica>

Joshi, P. y Islam, S. (2018). E-Government maturity model for sustainable E-Government services from the perspective of developing countries. <https://www.scihub.ren/https://doi.org/10.3390/su1006>

- Juell-Skielse, J.; Lonn, C. & Päivärinta, T. (2017). Modes of collaboration and expected benefits of inter-organizational E-government initiatives: A multi-case study. <https://www.sci-hub.ren/https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.10.008>
- Kim, P. S., & Chung, C. S. (2016). Una revisión histórica del desarrollo del gobierno electrónico en Corea del Sur. *Gestión y política pública*, 25(2), 627-662. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-10792016000200627&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-10792016000200627&script=sci_arttext)
- López-De Castro, S. y García Alonso, R. (2016). Ciudadanos y gobierno electrónico: la orientación al ciudadano de los sitios Web municipales en Colombia para la promoción de la participación. *Universitas Humanística*, 82(82), 279–304. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5745248>
- Lizardo, R. (2018). *Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica*. [Tesis Doctoral, Universidad del Oriente, Madrid]. <https://eprints.ucm.es/47393/>
- López, S. (2019). Gestión Documental: buena práctica para reducir el consumo de papel en apoyo al desarrollo sostenible. *GECONTEC: Revista Internacional de Gestión Del Conocimiento y La Tecnología*, 7(1), 78-92. <https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/view/4057>
- Macías-Jiménez, M. A., Acosta-Fontalvo, L. C., y Jiménez-Barros, M. A. (2019). Document management practices in SMEs: An information management capability-based approach. *Records Management Journal*. 30(1), pp. 63-97 <https://doi.org/10.1108/RMJ-10-2018-0042>
- Martínez Rico, F. (2017). *Gobierno electrónico en américa latina. Estudio comparativo de portales web de administraciones locales de México, Chile, Colombia y Uruguay* (Master's thesis, Universidad Autónoma del Estado de México).
- Martínez, A. C., y de Mingo, A. C. (2018). El impacto de la gestión documental en la transparencia de las Administraciones públicas: la transparencia por diseño. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 6-16. <https://revistasonline.inap.es/index.php/GAPP/article/view/10515>

- Mergel, I. (2017). Open innovation in the public sector: drivers and barriers for the adoption of Challenge.gov. *Journal Public Management Review*. 20(5). Pages. 726 – 745. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1320044>
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-MinTic. (2012). Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. [https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles3647\\_documento.pdf](https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles3647_documento.pdf)
- Moreno, D. (2021). *Gobierno digital y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huallaga, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56792/Moreno\\_BDA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56792/Moreno_BDA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Oficina Nacional de Gobierno Electrónico y Estadística (ONGEI). Amazon Web Services. [Online]. [citado 2016 octubre 23]. [https://s3.amazonaws.com/ongei/libro\\_ongei.pdf](https://s3.amazonaws.com/ongei/libro_ongei.pdf)
- Oliveira, T. y Bedin, S. (2018). Diagnostic archival as an evaluation tool in document management. *ÁGORA: Revista do Curso de Arquivologia da UFSC; v. 28, n. 56 (2018); 115-135, 24(2), 135-115*.
- Organisation for Economic Co-operation and Development (2019), Digital Government in Peru: Working Closely with Citizens, OECD Publishing, <https://doi.org/10.1787/0c1eb85b-en>
- Paredes, L. R. (2019). *Trámites documentarios y su impacto en la Gestión Administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local, Provincia de Sánchez Carrión, 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/37708>
- Pillasagua, C. (2016). *La gestión documental y su influencia en la conservación de la información en la Empresa Ecuaquímica C.A. ubicada en la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de Postgrado, Universidad de Guayaquil] <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1485/1/T-ULVR-1493.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros – Secretaría de Gobierno Digital, PCM-SGD, 2017. Modelo de Gestión Documental. <https://www.peru.gob.pe/normas/docs/1551640-1.pdf>

- Porrúa, M. (14 de 02 de 2019). La Agenda Digital en América Latina: Un avance a distintas velocidades. Obtenido de <https://blogs.iadb.org/administracionpublica/es/la-agenda-de-gobierno-digital-en-america-latina/>
- Redacción, L. (09 de 04 de 2019). u-gob.com. Obtenido de <https://u-gob.com/quetan-digitales-son-los-gobiernos-en-el-mundo/>
- Rucoba, M. (2019). *Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019*. [Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo, Lima]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40747>
- Ruiz, A., Molina, P., y Carpio, L. (2018). Orientación al ciudadano en el “gobierno electrónico” de los municipios de Ecuador. *Teknokultura*, 15(1), 39-53.
- Sáez, M. A. (2017). Fourdecades of modernization vs. reform of the public administration in spain. Methaodos. *Revista De Ciencias Sociales*, 5(2), 302-317. doi: <http://dx.doi.org/10.17502/m.rcs.v5i2.190>
- Sánchez H., Reyes, C. y Mejía K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Editorial Ricardo Palma. Perú
- Secretaría de Gestión Pública (2015). Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en administración en las entidades públicas. Lima: El Peruano. <https://n9.cl/4b4e>
- Secretaría de Gobierno digital (2017). Resolución N° 001-2017-PCM/SEGDI. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/292301-001-2017-pcm-segdi>
- Secretaria de Gobierno Digital-SegDI. (2018). Gobierno Digital. [http://www.gobiernodigital.gob.pe/cero\\_papel/cero\\_papel.asp](http://www.gobiernodigital.gob.pe/cero_papel/cero_papel.asp)
- Torres, N. (2017). *Gestión administrativa y gestión documental del archivo general en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2016* [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú].
- Velázquez, Y., Febles, J., Mena, M., González, N., García, M. (2018). Diagnóstico de los sistemas de gestión documental para desarrollar la gestión del

conocimiento. *Scientific electronic library online*, 39(1).  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362018000100006](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362018000100006)

Ventura-León, J. L. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista cubana de salud pública*, 43(4), 0-0.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s0864-34662017000400014&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s0864-34662017000400014&script=sci_arttext&tlng=en)

Wirtz, B. y Daiser, P. (2016). A meta-analysis of empirical e-government research and its future research implications. *International Review of Administrative Sciences* 0(0) 1–20. <https://www.sci-hub.ren/https://doi.org/10.1177/0020852315599047>

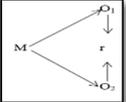
Ziembra, E.; Papaj, T., Żelazny, R. & Jadamus, M. (2016). Factors influencing the success of EGovernment. *Journal of Computer Information Systems*, 156-167. <https://www.sci-hub.ren/https://doi.org/10.1080/08874417.2016.1117378>

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA								
TÍTULO: Gestión documentaria y gobierno digital en proyectos de saneamiento urbano de una municipalidad en la región Ucayali, 2021								
AUTOR: Jorge Pérez Sagástegui								
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES / CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS					
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión documentaria y gobierno digital en proyectos de saneamiento urbano de una municipalidad en la región Ucayali, 2021?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>a) ¿Cómo se relaciona la recepción documentaria y gobierno digital en proyectos de saneamiento urbano de una municipalidad en la región Ucayali, 2021?</p> <p>b) ¿Cómo se relaciona la emisión documentaria y gobierno digital en proyectos de saneamiento urbano de una municipalidad en la región Ucayali, 2021?</p> <p>c) ¿Cómo se relaciona el archivo documentario y gobierno digital en proyectos de saneamiento urbano de una municipalidad en la región Ucayali, 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre la gestión documentaria y gobierno digital en proyectos de saneamiento urbano de una municipalidad en la región Ucayali, 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>a) Determinar la relación entre la recepción documentaria y gobierno digital en proyectos de saneamiento urbano de una municipalidad en la región Ucayali, 2021.</p> <p>b) Determinar la relación entre la emisión documentaria y gobierno digital en proyectos de saneamiento urbano de una municipalidad en la región Ucayali, 2021.</p> <p>c) Determinar la relación entre el archivo documentario y gobierno digital en proyectos de saneamiento urbano de una municipalidad en la región Ucayali, 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe relación entre la gestión documentaria y gobierno digital en proyectos de saneamiento urbano de una municipalidad en la región Ucayali, 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>a) Existe relación entre la recepción documentaria y gobierno digital en proyectos de saneamiento urbano de una municipalidad en la región Ucayali, 2021.</p> <p>b) Existe relación entre la emisión documentaria y gobierno digital en proyectos de saneamiento urbano de una municipalidad en la región Ucayali, 2021.</p> <p>c) Existe relación entre el archivo documentario y gobierno digital en proyectos de saneamiento urbano de una municipalidad en la región Ucayali, 2021.</p>	<b>Variable 1: gestión documentaria</b>					
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>	<b>Niveles y rangos</b>	
			Recepción	Documentos electrónicos Documentos físicos Revisión y verificación de documentos	1 - 5	Escala ordinal. Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	No eficiente [20 - 45]  Regular [46 - 72]  Eficiente [73 - 100]	
			Emisión	Documentos electrónicos Captura de imágenes	6 - 10			
			Archivo	Organización de documentos Descripción de documentos Selección de documentos Conservación de documentos Servicios archivísticos Normas elaboradas	11 - 15			
			Despacho	Registros de entrega de documentos	16 - 20			
						<b>Variable 2: gobierno digital</b>		
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala</b>		<b>Niveles o rangos</b>	
			Externa	Nivel de servicio Nivel de interacción Uso de canales de información y comunicación	1 - 12	Ordinal Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) NI de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2)	Deficiente (32 - 73) Regular (74 - 116) Eficiente (117 - 160)	
			Interna	Impacto en la gestión pública. Nivel de adaptación. Mejoras en la gestión pública	13 - 20			

d) ¿Cómo se relaciona el despacho documentario y gobierno digital en proyectos de saneamiento urbano de una municipalidad en la región Ucayali, 2021?	Ucayali, 2021	d) Existe relación entre el despacho documentaria y gobierno digital en proyectos de saneamiento urbano de una municipalidad en la región Ucayali, 2021	Relacional	Facilidad para intercambiar información. Mejoras en el proceso. Mejoras en el servicio. Transparencia.	21 – 26	Totalmente en desacuerdo (1)
			Promoción	Acceso adecuado para los ciudadanos. Cambio de paradigma	27 - 32	

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Método de análisis
<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Aplicada.</p> <p>Diseño: No experimental, transversal, correlacional</p> <p>Donde:</p>  <p>M = Muestra</p> <p>O1 = Observación de la V1: Gestión documentaria</p> <p>O2 = Observación de la V2: Gobierno digital.</p> <p>R = Correlación entre dichas variables</p> <p>Método: Hipotético-deductivo</p>	<p><b>Población:</b> 434 trabajadores.</p> <p><b>Muestra:</b> 91 trabajadores.</p> <p><b>Muestreo.</b> Por conveniencia.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Gestión documentaria Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p> <p><b>Variable 2: gobierno digital</b> Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario</p>	<p><b>Estadística descriptiva:</b> Los datos se agruparán en niveles de acuerdo a los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencias y gráficos estadísticos.</p> <p><b>Estadística inferencial:</b> Se usará la prueba coeficiente Rho spearman</p>

## Anexo 2. Matriz de operacionalización

**Tabla 17**

*Operacionalización de la variable gestión documentaria*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
Recepción	Documentos electrónicos	1 - 5	Escala ordinal.	
	Documentos físicos		Totalmente en desacuerdo	
Emisión	Revisión y verificación de documentos	6 - 10	(1)	Deficiente [20 - 45]
	Documentos electrónicos		En desacuerdo	
Archivo	Captura de imágenes	11 - 15	(2)	Regular [46 - 72]
	Organización de documentos		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
	Descripción de documentos		(3)	
	Selección de documentos		De acuerdo	
	Conservación de documentos		(4)	
Despacho	Servicios archivísticos	16 - 20	(5)	Eficiente 73 - 100]
	Normas elaboradas		Totalmente de acuerdo	

**Tabla 18**

*Operacionalización de la variable gobierno digital.*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
Externa	Nivel de servicio	1 - 12	Escala ordinal	
	Nivel de interacción		Totalmente de acuerdo	
	Uso de canales de información y comunicación		(5)	
Interna	Impacto en la gestión pública. Nivel de adaptación.	13 - 20	De acuerdo	Deficiente (32 - 73)
	Mejoras en la gestión pública		(4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
Relacional	Facilidad para intercambiar información.	21 - 26	(3)	Regular (74 - 116)
	Mejoras en el proceso.		En desacuerdo	
	Mejoras en el servicio.		(2)	
Promoción	Transparencia.	27 - 32	(1)	Eficiente (117 - 160)
	Acceso adecuado para los ciudadanos.		Totalmente en desacuerdo	
	Cambio de paradigma		(1)	

### Anexo 3. Instrumentos

#### Cuestionario de Gestión documentaria

Estimad@ colega:

Agradezco su participación voluntaria en participar de la investigación y responder los ítems del presente cuestionario de manera sincera, cuyo objetivo es obtener información sobre su percepción de la Gestión documentaria en la entidad. Marque con una (X) según la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5).

	Ítems	1	2	3	4	5
	Recepción					
1	Los documentos digitales se reciben a través de los sistemas o aplicaciones de gestión documentaria					
2	Los documentos físicos son digitalizados haciendo uso de equipos de captura de imágenes y procedimientos informáticos apropiados.					
3	Se realizan actividades de revisión y verificación de la correspondencia interna de la entidad.					
4	Se realizan actividades de revisión y verificación de la correspondencia externa.					
5	Se han implementado medidas de seguridad informática en los procesos de digitalización de documentos					
	Emisión					
6	Los documentos se generan en formato digital con firma digital para reducir la captura de imágenes de los documentos					
7	La emisión de documentos se realiza en el momento o en el plazo establecido por la entidad					
8	La entidad dispone de un programa de capacitación para el personal encargado de la emisión de documentos					
9	Se han implementado medidas de seguridad informática en los procesos de emisión de documentos					
10	Se realizan actividades de control de calidad de los documentos emitidos					
	Archivo					
11	Se han implementado las acciones y actividades para la organización de documentos					
12	Se han implementado los instrumentos para la descripción de documentos					
13	Se han elaborado los instrumentos de gestión para la selección de documentos					
14	Se han implementado las medidas para la valoración y conservación de los documentos digitales					
15	Se cumplen con los procedimientos que garanticen el servicio archivístico					
	Despacho					
16	Se han establecidos los mecanismos de control que garanticen el despacho de los documentos en su destino.					
17	Se consideran las excepciones a contemplarse en el proceso de despacho.					
18	La entidad dispone de un programa de capacitación para el personal encargado del despacho de documentos					
19	Se han implementado medidas de seguridad informática en los procesos de despacho de documentos					
20	Se realizan actividades de control de calidad del proceso de despacho					

## Cuestionario de la variable gobierno digital

Estimad@ colega, agradecemos su participación en el desarrollo del presente cuestionario que tiene el objetivo de obtener información sobre su percepción del gobierno digital en la entidad. Responda con sinceridad a todos los ítems, marcando con una X en la opción de su parecer, según la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3),  
De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5).

	Ítems	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Externa</b>						
1	La institución ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del Gobierno digital dentro de su gestión.					
2	Al implementarse el gobierno digital para trámites y servicios, la ciudadanía y/o administrados se adapta a este cambio o implementación					
3	Con la implementación del gobierno digital se reducirá los tiempos de trámite y servicios que brinda actualmente la institución					
4	La ciudadanía es informada de las actividades que la institución realiza, a través de una agenda digital					
5	La institución promueve de manera eficiente, el correcto uso del gobierno digital dentro de sus trámites y servicios					
6	El sitio web de la institución cuenta con un buzón de sugerencias y reclamos para la ciudadanía y/o administrados, a fin de que brindar un buen servicio a la comunidad					
7	Las actuales plataformas tecnológicas que cuenta la institución son eficiente y bien visto por los administrados y/o ciudadanía					
8	Los canales de comunicación, difusión o publicidad son adecuados para soportar en tecnologías que el ciudadano común pueda contar.					
9	Los administrados y/o ciudadanos consideran satisfactorio los trámites y servicios que actualmente brinda la institución					
10	La ciudadanía realiza sus trámites y/o servicios desde la comodidad de su casa, centro de trabajo u cualquier otro lugar empleando un computador, laptop, u otro medio tecnológico.					
11	La ciudadanía cuenta con sistemas de videovigilancia intercomunicadas con los canales de comunicación de la Policía Nacional del Perú					
12	La ciudadanía cuenta con aplicaciones de S.O.S. en sus celulares para poder mitigar la inseguridad ciudadana.					
<b>Dimensión 2: Interna</b>						
13	El personal de la institución está capacitado en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación					
14	Los procesos de gestión han sido evaluados para la implementación de la simplificación administrativa					
15	La implementación del gobierno digital dentro de la institución representa una mejora en la calidad del servicio a la comunidad					
16	Durante el proceso de la implementación del gobierno digital, se han efectuado capacitaciones al personal sobre las nuevas innovaciones tecnológicas.					
17	Se han establecido políticas y medidas técnicas para asegurar la privacidad y seguridad de la información					
18	La implementación de las plataformas tecnológicas y TIC producen una reducción significativa de tiempos en los tramites y/o servicios que brinda la institución					
19	La implementación del gobierno digital se ha realizado con el respaldo de medidas legales, políticas y económicas					
20	La implementación del expediente digital facilita los trámites y/o servicios para una adecuada supervisión y fiscalización.					
<b>Dimensión 3: Relacional</b>						
21	La implementación del gobierno digital permite la ejecución de trámites y servicios más eficientes en beneficio de los administrados y/o ciudadanos					
22	La implementación del expediente digital en la institución mejora la calidad del servicio brindado a la ciudadanía					

23	Los trámites se realizan a través del sitio web de la institución						
24	El seguimiento de los trámites realizados por la ciudadanía y/o administrados se realizan vía online						
25	Las transacciones vinculadas a impuestos prediales y arbitrios deberían realizarse a través de una plataforma online institucional						
26	Las notificaciones a los administrados deberían realizarse de forma electrónica						
	<b>Dimensión 4: Promoción</b>						
27	El sistema implementado es amigable para el usuario						
28	La plataforma virtual es utilizada por usuarios que no pueden asistir personalmente a la institución						
29	El personal se adecua sin problemas a la nueva modalidad de servicio digital						
30	El trabajo con el soporte del sistema digital es más eficiente						
31	La institución dispone de una mejor infraestructura para acoger al nuevo sistema digital						
32	La infraestructura diseñada para el nuevo sistema digital permite brindar un mejor servicio al usuario						

## Anexo 4. Certificado de validación


 ESCUELA DE POSTGRADO

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DOCUMENTAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Recepción</b>								
1	Los documentos digitales se reciben a través de los sistemas o aplicaciones de gestión documental	✓		✓		✓		
2	Los documentos físicos son digitalizados haciendo uso de equipos de captura de imágenes y procedimientos informáticos apropiados.	✓		✓		✓		
3	Se realizan actividades de revisión y verificación de la correspondencia interna de la entidad.	✓		✓		✓		
4	Se realizan actividades de revisión y verificación de la correspondencia externa.	✓		✓		✓		
5	Se han implementado medidas de seguridad informática en los procesos de digitalización de documentos	✓		✓		✓		
<b>Emisión</b>								
6	Los documentos se generan en formato digital con firma digital para reducir la captura de imágenes de los documentos	✓		✓		✓		
7	La emisión de documentos se realiza en el momento o en el plazo establecido por la entidad	✓		✓		✓		
8	La entidad dispone de un programa de capacitación para el personal encargado de la emisión de documentos	✓		✓		✓		
9	Se han implementado medidas de seguridad informática en los procesos de emisión de documentos	✓		✓		✓		
10	Se realizan actividades de control de calidad de los documentos emitidos	✓		✓		✓		
<b>Archivo</b>								
11	Se han implementado las acciones y actividades para la organización de documentos	✓	No	Si	No	Si	No	
12	Se han implementado los instrumentos para la descripción de documentos	✓		✓		✓		
13	Se han elaborado los instrumentos de gestión para la selección de documentos	✓		✓		✓		
14	Se han implementado las medidas para la valoración y conservación de los documentos digital	✓		✓		✓		
15	Se cumplen con los procedimientos que garanticen el servicio archivístico	✓		✓		✓		
<b>Despacho</b>								
16	Se han establecidos los mecanismos de control que garanticen el despacho de los documentos en su destino.	✓		✓		✓		
17	Se consideran las excepciones a contemplarse en el proceso de despacho.	✓		✓		✓		
18	La entidad dispone de un programa de capacitación para el personal encargado del despacho de documentos	✓		✓		✓		
19	Se han implementado medidas de seguridad informática en los procesos de despacho de documentos	✓		✓		✓		
20	Se realizan actividades de control de calidad del proceso de despacho	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: PACO PARIONA VICTOR HUGO    DNI: 00128549

Especialidad del validador: Mg. GESTION PUBLICA

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

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

02 de Octubre del 2021

  
**Firma del Experto Informante.**  
-----  
*Victor Hugo Paco Pariona*  
*Magister en Gestión Pública*

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBIERNO DIGITAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Externa</b>							
1	La institución ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del Gobierno digital dentro de su gestión.	✓		✓		✓		
2	Al implementarse el gobierno digital para trámites y servicios, la ciudadanía y/o administrados se adapta a este cambio o implementación	✓		✓		✓		
3	Con la implementación del gobierno digital se reducirá los tiempos de trámite y servicios que brinda actualmente la institución	✓		✓		✓		
4	La ciudadanía es informada de las actividades que la institución realiza, a través de una agenda digital	✓		✓		✓		
5	La institución promueve de manera eficiente, el correcto uso del gobierno digital dentro de sus trámites y servicios	✓		✓		✓		
6	El sitio web de la institución cuenta con un buzón de sugerencias y reclamos para la ciudadanía y/o administrados, a fin de que brindar un buen servicio a la comunidad	✓		✓		✓		
7	Las actuales plataformas tecnológicas que cuenta la institución son eficiente y bien visto por los administrados y/o ciudadanía	✓		✓		✓		
8	Los canales de comunicación, difusión o publicidad son adecuados para soportar en tecnologías que el ciudadano común pueda contar.	✓		✓		✓		
9	Los administrados y/o ciudadanos consideran satisfactorio los trámites y servicios que actualmente brinda la institución	✓		✓		✓		
10	La ciudadanía realiza sus trámites y/o servicios desde la comodidad de su casa, centro de trabajo u cualquier otro lugar empleando un computador, laptop, u otro medio tecnológico.	✓		✓		✓		

11	La ciudadanía cuenta con sistemas de videovigilancia intercomunicadas con los canales de comunicación de la Policía Nacional del Perú	✓		✓		✓		
12	La ciudadanía cuenta con aplicaciones de S.O.S. en sus celulares para poder mitigar la inseguridad ciudadana.	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 2: Interna</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
13	El personal de la institución está capacitado en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación	✓		✓		✓		
14	Los procesos de gestión han sido evaluados para la implementación de la simplificación administrativa	✓		✓		✓		
15	La implementación del gobierno digital dentro de la institución representa una mejora en la calidad del servicio a la comunidad	✓		✓		✓		
16	Durante el proceso de la implementación del gobierno digital, se han efectuado capacitaciones al personal sobre las nuevas innovaciones tecnológicas.	✓		✓		✓		
17	Se han establecido políticas y medidas técnicas para asegurar la privacidad y seguridad de la información	✓		✓		✓		
18	La implementación de las plataformas tecnológicas y TIC producen una reducción significativa de tiempos en los tramites y/o servicios que brinda la institución	✓		✓		✓		
19	La implementación del gobierno digital se ha realizado con el respaldo de medidas legales, políticas y económicas	✓		✓		✓		
20	La implementación del expediente digital facilita los trámites y/o servicios para una adecuada supervisión y fiscalización.	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 3: Relacional</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
21	La implementación del gobierno digital permite la ejecución de trámites y servicios más eficientes en beneficio de los administrados y/o ciudadanos	✓		✓		✓		


**UCV**  
 UNIVERSIDAD  
 CÉSAR VALLEJO  
 ESCUELA DE POSTGRADO

22	La implementación del expediente digital en la institución mejora la calidad del servicio brindado a la ciudadanía	✓		✓		✓	
23	Los trámites se realizan a través del sitio web de la institución	✓		✓		✓	
24	El seguimiento de los trámites realizados por la ciudadanía y/o administrados se realizan vía online	✓		✓		✓	
25	Las transacciones vinculadas a impuestos prediales y arbitrios deberían realizarse a través de una plataforma online institucional	✓		✓		✓	
26	Las notificaciones a los administrados deberían realizarse de forma electrónica	✓		✓		✓	
<b>Dimensión 4: Promoción</b>		Si	No	Si	No	Si	No
27	El sistema implementado es amigable para el usuario	✓		✓		✓	
28	La plataforma virtual es utilizada por usuarios que no pueden asistir personalmente a la institución	✓		✓		✓	
29	El personal se adecua sin problemas a la nueva modalidad de servicio digital	✓		✓		✓	
30	El trabajo con el soporte del sistema digital es más eficiente	✓		✓		✓	
31	La institución dispone de una mejor infraestructura para acoger al nuevo sistema digital	✓		✓		✓	
32	La infraestructura diseñada para el nuevo sistema digital permite brindar un mejor servicio al usuario	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: PACO PARIONA VICTOR HUGO    DNI: 00128549

Especialidad del validador: Mg. GESTION PUBLICA

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

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

02 de Octubre del 2021

  
**Firma del Experto Informante.**  
-----  
*Victor Hugo Paco Pariona*  
*Magister en Gestión Pública*

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DOCUMENTARIA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Recepción</b>								
1	Los documentos digitales se reciben a través de los sistemas o aplicaciones de gestión documental	X		X		X		
2	Los documentos físicos son digitalizados haciendo uso de equipos de captura de imágenes y procedimientos informáticos apropiados.	X		X		X		
3	Se realizan actividades de revisión y verificación de la correspondencia interna de la entidad.	X		X		X		
4	Se realizan actividades de revisión y verificación de la correspondencia externa.	X		X		X		
5	Se han implementado medidas de seguridad informática en los procesos de digitalización de documentos	X		X		X		
<b>Emisión</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
6	Los documentos se generan en formato digital con firma digital para reducir la captura de imágenes de los documentos	X		X		X		
7	La emisión de documentos se realiza en el momento o en el plazo establecido por la entidad	X		X		X		
8	La entidad dispone de un programa de capacitación para el personal encargado de la emisión de documentos	X		X		X		
9	Se han implementado medidas de seguridad informática en los procesos de emisión de documentos	X		X		X		
10	Se realizan actividades de control de calidad de los documentos emitidos	X		X		X		
<b>Archivo</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
11	Se han implementado las acciones y actividades para la organización de documentos	X		X		X		
12	Se han implementado los instrumentos para la descripción de documentos	X		X		X		
13	Se han elaborado los instrumentos de gestión para la selección de documentos	X		X		X		
14	Se han implementado las medidas para la valoración y conservación de los documentos digital	X		X		X		
15	Se cumplen con los procedimientos que garantizan el servicio archivístico	X		X		X		
<b>Despacho</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
16	Se han establecidos los mecanismos de control que garanticen el despacho de los documentos en su destino.	X		X		X		
17	Se consideran las excepciones a contemplarse en el proceso de despacho.	X		X		X		
18	La entidad dispone de un programa de capacitación para el personal encargado del despacho de documentos	X		X		X		
19	Se han implementado medidas de seguridad informática en los procesos de despacho de documentos	X		X		X		
20	Se realizan actividades de control de calidad del proceso de despacho	X		X		X		

*[Handwritten signature]*

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

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

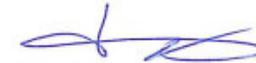
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Estela Umpire Johnny Jesús    DNI: 08665167

Especialidad del validador: Mg. Gestión Pública

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

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

02 de Octubre del 2021



**Firma del Experto Informante.**

-----  
Estela Umpire Johnny Jesús  
Magister en Gestión Pública  
-----

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBIERNO DIGITAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Externa</b>							
1	La institución ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del Gobierno digital dentro de su gestión.	X		X		X		
2	Al implementarse el gobierno digital para trámites y servicios, la ciudadanía y/o administrados se adapta a este cambio o implementación	X		X		X		
3	Con la implementación del gobierno digital se reducirá los tiempos de trámite y servicios que brinda actualmente la institución	X		X		X		
4	La ciudadanía es informada de las actividades que la institución realiza, a través de una agenda digital	X		X		X		
5	La institución promueve de manera eficiente, el correcto uso del gobierno digital dentro de sus trámites y servicios	X		X		X		
6	El sitio web de la institución cuenta con un buzón de sugerencias y reclamos para la ciudadanía y/o administrados, a fin de que brindar un buen servicio a la comunidad	X		X		X		
7	Las actuales plataformas tecnológicas que cuenta la institución son eficiente y bien visto por los administrados y/o ciudadanía	X		X		X		
8	Los canales de comunicación, difusión o publicidad son adecuados para soportar en tecnologías que el ciudadano común pueda contar.	X		X		X		
9	Los administrados y/o ciudadanos consideran satisfactorio los trámites y servicios que actualmente brinda la institución	X		X		X		
10	La ciudadanía realiza sus trámites y/o servicios desde la comodidad de su casa, centro de trabajo u cualquier otro lugar empleando un computador, laptop, u otro medio tecnológico.	X		X		X		

*R*

11	La ciudadanía cuenta con sistemas de videovigilancia intercomunicadas con los canales de comunicación de la Policía Nacional del Perú	X		X		X		
12	La ciudadanía cuenta con aplicaciones de S.O.S. en sus celulares para poder mitigar la inseguridad ciudadana.	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Interna</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	El personal de la institución está capacitado en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación	X		X		X		
14	Los procesos de gestión han sido evaluados para la implementación de la simplificación administrativa	X		X		X		
15	La implementación del gobierno digital dentro de la institución representa una mejora en la calidad del servicio a la comunidad	X		X		X		
16	Durante el proceso de la implementación del gobierno digital, se han efectuado capacitaciones al personal sobre las nuevas innovaciones tecnológicas.	X		X		X		
17	Se han establecido políticas y medidas técnicas para asegurar la privacidad y seguridad de la información	X		X		X		
18	La implementación de las plataformas tecnológicas y TIC producen una reducción significativa de tiempos en los tramites y/o servicios que brinda la institución	X		X		X		
19	La implementación del gobierno digital se ha realizado con el respaldo de medidas legales, políticas y económicas	X		X		X		
20	La implementación del expediente digital facilita los trámites y/o servicios para una adecuada supervisión y fiscalización.	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Relacional</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
21	La implementación del gobierno digital permite la ejecución de trámites y servicios más eficientes en beneficio de los administrados y/o ciudadanos	X		X		X		

21

ESCUELA DE POSTGRADO

22	La implementación del expediente digital en la institución mejora la calidad del servicio brindado a la ciudadanía	X		X		X		
23	Los trámites se realizan a través del sitio web de la institución	X		X		X		
24	El seguimiento de los trámites realizados por la ciudadanía y/o administrados se realizan vía online	X		X		X		
25	Las transacciones vinculadas a impuestos prediales y arbitrios deberían realizarse a través de una plataforma online institucional	X		X		X		
26	Las notificaciones a los administrados deberían realizarse de forma electrónica	X		X		X		
	<b>Dimensión 4: Promoción</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
27	El sistema implementado es amigable para el usuario	X		X		X		
28	La plataforma virtual es utilizada por usuarios que no pueden asistir personalmente a la institución	X		X		X		
29	El personal se adecua sin problemas a la nueva modalidad de servicio digital	X		X		X		
30	El trabajo con el soporte del sistema digital es más eficiente	X		X		X		
31	La institución dispone de una mejor infraestructura para acoger al nuevo sistema digital	X		X		X		
32	La infraestructura diseñada para el nuevo sistema digital permite brindar un mejor servicio al usuario	X		X		X		

*[Handwritten signature]*

Observaciones:  
 Opinión de ap:  
 Apellidos y n:  
 Especialidad:

<sup>1</sup>Pertinencia: El i  
<sup>2</sup>Relevancia: El i  
 dimensión especi  
<sup>3</sup>Claridad: Se ent  
 conciso, exacto y

Nota: Suficiencia,  
 son suficientes pa

ESCUELA DE POSTGRADO

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DOCUMENTARIA**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Recepción</b>								
1	Los documentos digitales se receptionan a través de los sistemas o aplicaciones de gestión documental	✓		✓		✓		
2	Los documentos físicos son digitalizados haciendo uso de equipos de captura de imágenes y procedimientos informáticos apropiados.	✓		✓		✓		
3	Se realizan actividades de revisión y verificación de la correspondencia interna de la entidad.	✓		✓		✓		
4	Se realizan actividades de revisión y verificación de la correspondencia externa.	✓		✓		✓		
5	Se han implementado medidas de seguridad informática en los procesos de digitalización de documentos	✓		✓		✓		
<b>Emisión</b>								
6	Los documentos se generan en formato digital con firma digital para reducir la captura de imágenes de los documentos	✓		✓		✓		
7	La emisión de documentos se realiza en el momento o en el plazo establecido por la entidad	✓		✓		✓		
8	La entidad dispone de un programa de capacitación para el personal encargado de la emisión de documentos	✓		✓		✓		
9	Se han implementado medidas de seguridad informática en los procesos de emisión de documentos	✓		✓		✓		
10	Se realizan actividades de control de calidad de los documentos emitidos	✓		✓		✓		
<b>Archivo</b>								
11	Se han implementado las acciones y actividades para la organización de documentos	✓		✓		✓		
12	Se han implementado los instrumentos para la descripción de documentos	✓		✓		✓		
13	Se han elaborado los instrumentos de gestión para la selección de documentos	✓		✓		✓		
14	Se han implementados las medidas para la valoración y conservación de los documentos digital	✓		✓		✓		
15	Se cumplen con los procedimientos que garantizan el servicio archivístico	✓		✓		✓		
<b>Despacho</b>								
16	Se han establecidos los mecanismos de control que garanticen el despacho de los documentos en su destino.	✓		✓		✓		
17	Se consideran las excepciones a contemplarse en el proceso de despacho.	✓		✓		✓		
18	La entidad dispone de un programa de capacitación para el personal encargado del despacho de documentos	✓		✓		✓		
19	Se han implementado medidas de seguridad informática en los procesos de despacho de documentos	✓		✓		✓		
20	Se realizan actividades de control de calidad del proceso de despacho	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Pérez Sagástegui Eleuterio   DNI: 27168599

Especialidad del validador: Mg. Administración.

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

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

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

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

02 de Octubre del 2021



Firma del Experto Informante.

-----  
Ing. Eleuterio Pérez Sagástegui  
Magister en Administración

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBIERNO DIGITAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Externa</b>							
1	La institución ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del Gobierno digital dentro de su gestión.	✓		✓		✓		
2	Al implementarse el gobierno digital para trámites y servicios, la ciudadanía y/o administrados se adapta a este cambio o implementación	✓		✓		✓		
3	Con la implementación del gobierno digital se reducirá los tiempos de trámite y servicios que brinda actualmente la institución	✓		✓		✓		
4	La ciudadanía es informada de las actividades que la institución realiza, a través de una agenda digital	✓		✓		✓		
5	La institución promueve de manera eficiente, el correcto uso del gobierno digital dentro de sus trámites y servicios	✓		✓		✓		
6	El sitio web de la institución cuenta con un buzón de sugerencias y reclamos para la ciudadanía y/o administrados, a fin de que brindar un buen servicio a la comunidad	✓		✓		✓		
7	Las actuales plataformas tecnológicas que cuenta la institución son eficiente y bien visto por los administrados y/o ciudadanía	✓		✓		✓		
8	Los canales de comunicación, difusión o publicidad son adecuados para soportar en tecnologías que el ciudadano común pueda contar.	✓		✓		✓		
9	Los administrados y/o ciudadanos consideran satisfactorio los trámites y servicios que actualmente brinda la institución	✓		✓		✓		
10	La ciudadanía realiza sus trámites y/o servicios desde la comodidad de su casa, centro de trabajo u cualquier otro lugar empleando un computador, laptop, u otro medio tecnológico.	✓		✓		✓		

*[Handwritten signature]*

  
 ESCUELA DE POSTGRADO

11	La ciudadanía cuenta con sistemas de videovigilancia intercomunicadas con los canales de comunicación de la Policía Nacional del Perú	✓		✓		✓		
12	La ciudadanía cuenta con aplicaciones de S.O.S. en sus celulares para poder mitigar la inseguridad ciudadana.	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 2: Interna</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	El personal de la institución está capacitado en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación	✓		✓		✓		
14	Los procesos de gestión han sido evaluados para la implementación de la simplificación administrativa	✓		✓		✓		
15	La implementación del gobierno digital dentro de la institución representa una mejora en la calidad del servicio a la comunidad	✓		✓		✓		
16	Durante el proceso de la implementación del gobierno digital, se han efectuado capacitaciones al personal sobre las nuevas innovaciones tecnológicas.	✓		✓		✓		
17	Se han establecido políticas y medidas técnicas para asegurar la privacidad y seguridad de la información	✓		✓		✓		
18	La implementación de las plataformas tecnológicas y TIC producen una reducción significativa de tiempos en los tramites y/o servicios que brinda la institución	✓		✓		✓		
19	La implementación del gobierno digital se ha realizado con el respaldo de medidas legales, políticas y económicas	✓		✓		✓		
20	La implementación del expediente digital facilita los trámites y/o servicios para una adecuada supervisión y fiscalización.	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 3: Relacional</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
21	La implementación del gobierno digital permite la ejecución de trámites y servicios más eficientes en beneficio de los administrados y/o ciudadanos	✓		✓		✓		

ESCUELA DE POSTGRADO

*Handwritten signature*

22	La implementación del expediente digital en la institución mejora la calidad del servicio brindado a la ciudadanía	✓		✓		✓	
23	Los trámites se realizan a través del sitio web de la institución	✓		✓		✓	
24	El seguimiento de los trámites realizados por la ciudadanía y/o administrados se realizan vía online	✓		✓		✓	
25	Las transacciones vinculadas a impuestos prediales y arbitrios deberían realizarse a través de una plataforma online institucional	✓		✓		✓	
26	Las notificaciones a los administrados deberían realizarse de forma electrónica	✓		✓		✓	
<b>Dimensión 4: Promoción</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
27	El sistema implementado es amigable para el usuario	✓		✓		✓	
28	La plataforma virtual es utilizada por usuarios que no pueden asistir personalmente a la institución	✓		✓		✓	
29	El personal se adecua sin problemas a la nueva modalidad de servicio digital	✓		✓		✓	
30	El trabajo con el soporte del sistema digital es más eficiente	✓		✓		✓	
31	La institución dispone de una mejor infraestructura para acoger al nuevo sistema digital	✓		✓		✓	
32	La infraestructura diseñada para el nuevo sistema digital permite brindar un mejor servicio al usuario	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Pérez Sagástegui Eleuterio   DNI: 27168599

Especialidad del validador: Mg. Administración.

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

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

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

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

02 de Octubre del 2021



Firma del Experto Informante.

-----  
Ing. Eleuterio Pérez Sagástegui  
Magister en Administración

## Anexo 5. Autorización

  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO  
SUBGERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

Pucallpa, 22 de octubre de 2021

**CARTA N° -2021-MPCP-GAF-SGRH.**

Señor:  
**JORGE PEREZ SAGÁSTEGUI**  
Estudiante de Post grado - Programa de Maestría en Gestión Pública  
Universidad Cesar Vallejo  
Presente.-

Asunto : Autorización para aplicación de encuesta  
Ref. : Exp. Externo N° 53349-2021

De mi consideración:

Por medio del presente les expreso un saludo cordial y, en atención a lo solicitado sobre autorización para realizar encuestas en esta institución edil, se le comunica lo siguiente:

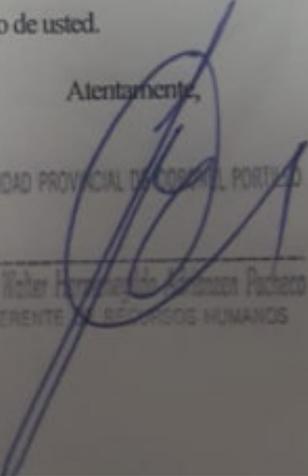
Que, en el marco del desarrollo de su Tesis de investigación denominado: "GESTION DOCUMENTARIA Y GOBIERNO DIGITAL EN PROYECTOS DE SANEAMIENTO URBANO DE UNA MUNICIPALIDAD EN LA REGION UCAYALI, 2021", para obtener el grado de MAESTRIA EN GESTION PUBLICA, se le concede AUTORIZACIÓN para realizar encuestas de investigación y desarrollar la tesis señalada, con énfasis que, finalizado el mismo, provea de un ejemplar a esta corporación edil.

Autorización que se formaliza para que se le otorgue las facilidades del caso.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

Cc:  
Archivo

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO  
  
Lic. Adm. Walter Hernández  
SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

## Anexo 6. Confiabilidad

### Variable de Gestión documentaria

#### Estadísticas de fiabilidad

Ítems	Alfa de Cronbach	N de elementos
Ítems Cuestionario	0.982	20

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	79,95	417,629	,133	,990
P2	78,95	402,261	,641	,983
P3	78,80	381,642	,981	,980
P4	78,80	379,642	,923	,981
P5	78,75	381,882	,966	,980
P6	78,55	399,945	,744	,982
P7	78,95	402,261	,641	,983
P8	79,00	390,000	,849	,981
P9	78,80	381,642	,981	,980
P10	78,75	381,882	,966	,980
P11	78,80	381,642	,981	,980
P12	78,80	379,642	,923	,981
P13	78,75	381,882	,966	,980
P14	78,80	381,642	,981	,980
P15	78,80	381,642	,981	,980
P16	78,80	381,642	,981	,980
P17	78,55	399,945	,744	,982
P18	78,80	381,642	,981	,980
P19	78,80	379,642	,923	,981
P20	78,80	381,642	,981	,980

### Variable gobierno digital

Alfa de Cronbach	N de elementos
,931	32

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	70,09	75,891	,715	,926
P2	69,64	84,655	-,229	,939
P3	70,09	81,091	,090	,937
P4	70,09	75,891	,715	,926
P5	69,09	79,091	,356	,931
P6	70,09	75,891	,715	,926
P7	69,91	83,891	-,159	,938
P8	70,00	74,000	,935	,923
P9	69,91	72,291	,866	,922
P10	69,82	75,364	,614	,927
P11	69,91	72,291	,866	,922
P12	69,91	72,291	,866	,922
P13	70,00	74,000	,935	,923
P14	71,18	81,164	,138	,934
P15	70,27	66,418	,926	,920
P16	69,82	73,364	,803	,924
P17	69,82	72,364	,724	,925
P18	70,09	66,691	,881	,921
P19	69,91	72,291	,866	,922
P20	70,09	70,091	,749	,925
P21	71,18	81,164	,138	,934
P22	69,91	72,291	,866	,922
P23	69,82	75,364	,614	,927
P24	69,91	72,291	,866	,922
P25	69,91	72,291	,866	,922
P26	70,00	74,000	,935	,923
P27	71,18	81,164	,138	,934
P28	69,09	79,091	,356	,931
P29	70,09	75,891	,715	,926
P30	69,91	83,891	-,159	,938
P31	70,00	74,000	,935	,923
P32	69,82	75,364	,614	,927

**Base de datos**

	Gestión documentaria																			
	D1					D2					D3					D4				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
E1	5	4	5	5	5	4	3	3	2	4	3	3	4	3	5	4	4	4	3	4
E2	3	4	3	5	3	3	2	1	2	4	5	5	4	3	3	4	3	3	2	5
E3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4
E4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4
E5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	4	4	3	5
E6	3	4	3	5	4	5	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	2
E7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
E8	3	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4
E9	5	5	4	5	4	3	3	4	3	5	5	5	3	4	4	5	4	3	4	5
E10	5	5	4	5	5	4	1	3	1	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5
E11	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1	3	2	5	5	5	5	5
E12	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
E13	5	5	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	1	4	3	2	1	2	1	3
E14	2	3	3	4	2	1	2	2	1	3	4	4	1	1	2	3	3	3	3	2
E15	3	3	3	4	5	1	3	2	4	4	5	5	1	3	2	5	4	3	3	2
E16	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	1	3	3	4	3	3	4	2
E17	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4	4	4
E18	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	1	3	4	1	2	2	4	4
E19	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4
E20	5	2	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	2	3

Gobierno digital

	D1							D2								D3							D4									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32
E1	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	
E2	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	
E3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5
E4	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5
E5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5
E6	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
E7	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
E8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E9	4	4	5	5	3	5	4	4	5	5	3	5	4	5	5	3	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	5	3	5	4	5	4
E10	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
E11	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
E12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E13	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3
E14	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2
E15	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5
E16	4	4	1	5	5	5	4	4	1	5	5	5	4	1	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	1	5	5	5	3	5	
E17	4	4	3	5	3	4	4	4	3	5	3	4	4	3	5	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	5	3	4	4	3	4
E18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E19	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2
E20	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	