



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión Documentaria y Firma digital para trámites
documentarios de los usuarios en una entidad
pública. Año 2021**

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

AUTORA:

Pareja Romero, Sheyla Brigitte (orcid.org/0000-0003-3107-9658)

ASESOR:

Dr. Mori Paredes, Manuel Alberto (orcid.org/0000-0002-9687-492X)

CO-ASESORA:

Dra. Panche Rodriguez, Odoña Beatriz (orcid.org/0000-0002-1629-1776)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CALLAO – PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios, por haberme dado la vida y permitirme llegar a este momento crucial en mi formación profesional.

A mis padres Alfonso (in memoriam) y Clorinda, a mis hermanos, a mi compañero en la vida Alexander, y a mi apreciado hijo Kael, que son eje fundamental en mi vida, y diariamente me impulsan a seguir esforzándome para llevar a cabo mis objetivos a nivel personal y profesional.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por permitirme estar presente y brindarme sabiduría para el desarrollo del trabajo de investigación.

A mi familia, por su apoyo incondicional y comprensión a lo largo de este periodo de estudio.

A la plana docente del programa académico, y en especial al Dr. Manuel Alberto Mori Paredes, que, con sus asesorías durante la etapa de elaboración del trabajo de investigación, me ha guiado brindando soporte teórico, he impartido sus conocimientos basados en su experiencia profesional.

A la jefatura de la entidad pública, en la cual desarrollé las encuestas, como a todos los profesionales que participaron voluntariamente, y a las personas que me brindaron orientación y consejos durante la elaboración del trabajo.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	26
3.1. Tipo y diseño de investigación	26
3.2. Variables y operacionalización	27
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	28
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
3.5. Procedimientos	30
3.6. Método de análisis de datos	31
3.7. Aspectos éticos	31
IV. RESULTADOS	33
V. DISCUSIÓN.....	51
VI. CONCLUSIONES.....	57
VII. RECOMENDACIONES	59
REFERENCIAS	60
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Condiciones adecuadas y almacenamiento de documentación	97
Tabla 2. Documentación física y digitalización	97
Tabla 3. Distribución de documentación y orden	98
Tabla 4. Registro accesible e identificación de documentación	98
Tabla 5. Sistema de trámite documentario y clasificación de documentación	98
Tabla 6. Procedimientos de conservación y garantía de valor	99
Tabla 7. Evaluación de trámite documentario y tiempo adecuado	99
Tabla 8. Restricciones de acceso y obtención de información documentaria	99
Tabla 9. Uso del certificado digital y control de acceso a la documentación.....	100
Tabla 10. Autenticación y atención de trámites documentarios.....	100
Tabla 11. Uso de firma digital y eficacia en trámites documentarios.....	100
Tabla 12. Disponibilidad de software y firma de documentos digitalmente	101
Tabla 13. Identificación digital y aceptación por usuarios.....	101
Tabla 14. Almacenamiento de documentación y medios de seguridad	101
Tabla 15. Identidad digital y prueba de emisor existente.....	102
Tabla 16. Identificación digital y firma de documentos con valor legal	102
Tabla 17. Identidad digital y seguridad en trámites documentarios.....	102
Tabla 18. Firma digital y facilidad de identificación.....	103
Tabla 19. Procesamiento de los casos	103
Tabla 20. Fiabilidad	103
Tabla 21. Estadística de preguntas.....	104
Tabla 22. Estadística del total de preguntas	105
Tabla 23. Estadística de escala	106
Tabla 24. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.....	106
Tabla 25. Estadística descriptiva para las 18 preguntas en base a las variables	107
Tabla 26. Correlación de Pearson entre las variables: Gestión documentaria y Firma digital	108
Tabla 27. Correlación entre el Control físico y la Firma digital	109
Tabla 28. Correlación entre el Clasificación y la Firma digital	110
Tabla 29. Correlación entre la Valoración y la Firma digital	111
Tabla 30. Correlación entre el Control de acceso y la Firma digital	112

Índice de gráficos

Gráfico 1. Histograma de Condiciones adecuadas y almacenamiento de documentación.....	33
Gráfico 3. Histograma de Documentación física y digitalización	34
Gráfico 4. Histograma de Distribución de documentación y orden.....	35
Gráfico 5. Histograma de Registro accesible e identificación.....	36
Gráfico 6. Histograma de Sistema de Trámite Documentario y clasificación de documentación	37
Gráfico 7. Histograma de Procedimientos de conservación y garantía de valor	38
Gráfico 8. Histograma de Evaluación de trámite documentario y tiempo adecuado	39
Gráfico 9. Histograma de Restricciones de acceso y obtención de información documentaria	40
Gráfico 10. Histograma del Uso del certificado digital y control de acceso a la documentación.....	41
Gráfico 11. Histograma de Autenticación y atención de trámites documentarios.....	42
Gráfico 12. Histograma de Uso de firma digital y eficacia en trámites documentarios.....	43
Gráfico 13. Disponibilidad de software y firma de documentos digitalmente	44
Gráfico 14. Histograma de Identificación digital y aceptación por usuarios	45
Gráfico 15. Histograma de Almacenamiento de documentación y medios de seguridad	46
Gráfico 16. Histograma de Identidad digital y prueba de emisor existente	47
Gráfico 17. Histograma de Identificación digital y firma de documentos con valor legal.....	48
Gráfico 18. Histograma de Identidad digital y seguridad en trámites documentarios.....	49
Gráfico 19. Histograma de Firma digital y facilidad e identificación.....	50

Índice de figuras

Figura 1. ¿Qué es la firma digital?	21
Figura 2. Información y documentación en una entidad	24

Resumen

El objetivo del trabajo de investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión documentaria y firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021. La metodología fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, a través del diseño no experimental, corte transversal descriptivo - correlacional. La población fue de 306 usuarios (internos) conformado por los trabajadores de una entidad pública, que como parte de sus funciones han realizado procedimientos de gestión documentaria y firma digital para atender los trámites documentarios asignados y hacen uso de las plataformas proporcionadas por la entidad, se aplicó el tipo de muestra probabilística basándose en un proceso aleatorio simple, obteniendo una muestra de 64 usuarios, que fueron encuestados usando un cuestionario de escala Likert, y se procesó los datos con el software SPSS. La prueba de confiabilidad con la ayuda del alfa de Cronbach alcanzó un 92,1%, lo que indica que la confiabilidad es alta, y se concluye que existe relación entre las variables estudiadas, pues el valor obtenido por el coeficiente de Pearson es de 77,7%, lo que indica que la correlación es muy significativa.

Palabras Clave: Gestión documentaria, firma digital, trámite documentario.

Abstract

The objective of the research work was to determine the relationship between document management and digital signature for documentary procedures of users in a public entity. Year 2021. The methodology was of a quantitative approach, applied type, through a non-experimental design, descriptive-correlational cross section. The population was 306 users (internal) made up of workers from a public entity, who as part of their functions have carried out document management and digital signature procedures to attend to the assigned documentary procedures and make use of the platforms provided by the entity, The type of probabilistic sample was applied based on a simple random process, obtaining a sample of 64 users, who were surveyed using a Likert scale questionnaire, and the data was processed with the SPSS software. The reliability test with the help of Cronbach's alpha reached 92.1%, which indicates that the reliability is high, and it is concluded that there is a relationship between the variables studied, since the value obtained by the Pearson coefficient is 77.7%, which indicates that the correlation is highly significant.

Keywords: Document management, digital signature, documentary processing.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión documentaria históricamente inició con la escritura, manifestándose en las culturas de Egipto, Mesopotamia, China y paulatinamente se fue difundiendo en otras culturas, lo cual conllevó a tener un alfabeto consolidado, que ha servido como sistema de comunicación; las redacciones se realizaban en papiro, siendo una especie de pergamino que se empleó para la producción de libros, correspondencia y documentos legales.

El valor que han tenido los documentos por su contenido y debido al crecimiento exponencial, generó que haya sido objeto de varias reflexiones, dando importancia al cuidado y conservación, es por ello, que, para almacenarlos y custodiarlos de manera física, se fue realizando la clasificación para dar facilidad a la identificación, motivando a los usuarios a llevar una gestión de archivos, para su utilización.

Con el transcurrir del tiempo, se implementaron estrategias, buscando ser más amigables con el medio ambiente y útiles para los ciudadanos, de tal manera, que la información no solo se ha transferido de manera física, posteriormente con el poder del internet y de la tecnología, conllevó a que se modifiquen los procedimientos, mejorando los niveles de comunicación, a consecuencia de que los usuarios (externos) referido a los ciudadanos han podido vincularse con las entidades, accediendo a plataformas virtuales, siendo medios de comunicación para presentar sus solicitudes en función de sus intereses.

A nivel mundial, la ciudadanía debe contribuir con lo estipulado en la Agenda global 2030, que desde el Año 2015, determinó objetivos de desarrollo sostenible, que han impulsado que entidades privadas y públicas, implementen el gobierno digital, y sean conscientes del ahorro de recursos: uso del papel, energía y disminución de espacios físicos, debido a que, se busca fomentar gobiernos eficientes, y que se opte por el cuidado del medio ambiente.

A nivel Latinoamérica, las entidades públicas y privadas, fueron conscientes que los procedimientos en gestión documentaria que utilizaron desde hace 20 años atrás, no podían mantenerse con el tiempo, siendo necesario modernizar

los procedimientos y tomar como referencia a aquellos países que ya habían experimentado logros en lo respectivo a Gestión documentaria y Firma digital.

La información en tiempo real es fundamental para tomar mejores decisiones, es por ello, que la gestión documentaria pasó por un proceso de transformación y estableció protocolos sobre almacenamiento de información digital, toda vez que en muchas entidades la documentación que emiten son con firma digital. De acuerdo a la experiencia en Colombia, la herramienta de la firma electrónica adquirió una fuerte relación en el desarrollo de las actividades entre las organizaciones y personas, y ha garantizado la identificación de una persona en sus procedimientos tal y como lo usado de manera tradicional. Silva (2020)

En el Perú, no todas las entidades públicas tienen sistemas que les ayuden en sus modelos organizativos respecto a la gestión documental y firma digital, aún en sus oficinas están aglomerados de documentos físicos, haciendo que la ubicación sea más difícil, es por ello, que el estado peruano ha ido emitiendo normativas, entre ellas el Decreto Supremo N° 029-2021-PCM “Ley de Gobierno Digital” que tiene como objetivo promover el uso de un conjunto de técnicas digitales en los servicios, Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital y reglamenta las condiciones, requisitos y el uso de medios técnicos y electrónicos en los procedimientos administrativos, Decreto Supremo N° 052-2008-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales, y el Decreto Legislativo N° 1310, en el cual se informa sobre la simplificación administrativa, cuyo artículo 8°, dispone que las entidades públicas deben estar interconectadas, para ello se creó la plataforma cuyo acrónimo es “PIDE”, que permite a los ciudadanos, a tener información respecto a servicios públicos, solo contando con internet y un dispositivo móvil, siendo más accesible para todos, desde mi punto de vista, las entidades tienen que seguir involucrándose en dichas medidas de transformación digital, más aun teniendo la experiencia de las consecuencias de un país con riesgos a desastres naturales, pandemias, entre otras dificultades.

Ante la coyuntura por el Covid-19, las entidades tuvieron que hacer frente y brindar soluciones en tiempo record, dichas medidas a adoptar no fueron ajenas

a la entidad pública materia de estudio, debido a que su objetivo destaca en impulsar el acceso a servicios sostenibles de agua y saneamiento en todo el país, reduciendo desigualdades y mejorando el bienestar de los ciudadanos.

Es así, que la entidad a través del Sistema Integrado de Trámite Documentario – SITRAD incorporó la opción de firmas digitales (para los usuarios internos), permitiendo firmar documentos digitalmente sin necesidad de manipulación de un documento físico; y la implementación de la plataforma de Mesa de Partes Virtual (para los usuarios externos), esta última, conllevó al incremento exponencial de trámites documentarios que atender, generando mayor carga laboral para los usuarios internos. Asimismo, es necesario mencionar, que, en la entidad, aún le falta que todos los trámites se gestionen de manera digital en las Unidades y áreas mediante la plataforma del SITRAD, pues hay ciertos trámites que se remiten y reciben con la documentación física, generando más documentos físicos que se deban de incluir en todos los procesos de la gestión documental.

La entidad pública, materia de estudio cuenta con un almacén en el que se almacena y preserva la documentación física generada por las Unidades y áreas como parte de su gestión, además existen áreas que tienen expedientes físicos producto de la variedad de versiones remitidas por sus contratistas y de las cuales deben clasificarlas y verificar su utilidad en coordinación con el área de archivo en base a los lineamientos de la Directiva de Programa N° 001-2018-VIVIENDA-VMCS-PNSU. Frente a lo argumentado, se presenta la enunciación al problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión documentaria y la firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021?, y problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre el control físico y la firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021?, ¿Cuál es la relación entre la clasificación y la firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021?, ¿Cuál es la relación entre la valoración y la firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021?, ¿Cuál es la relación entre el

control de acceso y la firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021?.

Asimismo, se proyectó como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión documentaria y la firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021, y como objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre el control físico y la firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021, Determinar la relación que existe entre la clasificación y la firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021, Determinar la relación que existe entre la valoración y la firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021 y Determinar la relación que existe entre el control de acceso y la firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021.

Además, la investigación se justifica desde el ámbito teórico, demostrando que existe asociación entre las variables, Gestión documentaria y Firma digital en una entidad pública; desde el ámbito práctico, pudiendo ser utilizado como guía para futuras investigaciones que aborden las mismas variables, dimensiones, indicadores y metodología; y en cuanto a su relevancia social, de acuerdo a los resultados obtenidos, conclusiones y recomendaciones emitidas, ayudará a que la entidad identifique situaciones que se puedan mantener o mejorar a favor de los usuarios internos y externos.

Se propuso realizar la investigación teniendo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión documentaria y la firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021, y los objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre el control físico y la firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021; Determinar la relación que existe entre la clasificación y la firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021; Determinar la relación que existe entre la valoración y la firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021; y

Determinar la relación que existe entre el control de acceso y la firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021.

Finalmente, se propuso como hipótesis general: Existe relación entre la gestión documentaria y la firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021, y como hipótesis específicas: Existe relación entre el control físico y la firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021, Existe relación entre la clasificación y la firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021, Existe relación entre la valoración y la firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021 y Existe relación entre el control de acceso y la firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo, se detalla la información encontrada a través de libros digitales, revistas, diccionarios, normativa y trabajos de investigación que se consultaron, para poder comprender su relación con las variables estudiadas.

En el contexto a nivel mundial.

Naciones Unidas (2015), se desarrolló la Cumbre, en el que asistieron líderes de diversos países del mundo para realizar un intercambio de opiniones, y del cual, se establecieron objetivos para el Desarrollo Sostenible, siendo metas globales que deben aplicarse a todas las entidades, comunidades y personas, privadas o públicas, como parte de la Agenda 2030 para lograr un futuro más seguro y sostenible.

Por tanto, las entidades, han estado realizando acciones, que contribuyan al cumplimiento de lo señalado en la Agenda 2030, del cual sobresale los objetivos siguientes: Objetivo 12 referido a la Producción y consumo responsable y el Objetivo 13 referido a la Acción por el clima, porque es donde se desea llegar con la aplicabilidad de procedimientos en los que se involucra la tecnología, y que estos tengan un impacto positivo en las organizaciones y gestiones que realizan a favor de los ciudadanos.

En el contexto a nivel internacional.

Molano (2017), en su investigación señaló, que, a mediados del siglo XXI, surgió el concepto de “gestión de documentos” o también llamado “records management”, en Norteamérica, el cual propiciaba a dar solución a la acumulación de documentos que emitían las administraciones públicas, entre ellas las agencias federales, debido a que su interés era reducir al mínimo de

volumen, puesto que debían conservar los documentos con el tiempo por el contenido de información que tenían en su interior.

También, señala que Estados Unidos al haber estado siempre en la vanguardia del desarrollo de la gestión documental, genera una especie de motivación a muchos países, porque lo ven como ejemplo al estar más actualizada en temas relacionados a la tecnología, no obstante, hay ciertos países que están desarrollando sus propios modelos de gestión de documentos.

Por otro lado, Estonia considerado como el país más digitalizado, en un artículo publicado en la revista Forbes, citaron a Cerdeira (2020), el cual señaló, que desde el año 2001, cuentan con la plataforma X-Road, que les ha permitido, que los servicios se puedan atender a través de internet solo contando con un DNI digital, es así que los ciudadanos de Estonia han podido realizar diversos tipos de trámites de forma online, logrando la satisfacción de los ciudadanos.

En un artículo de la revista Analítica Pública, Jiménez (2018) señala que el Reino Unido es un país altamente digitalizado, y que el 77% de la ciudadanía tiene competencias digitales. Es por ello, que ha desarrollado plataformas electrónicas con la finalidad de promover políticas de Gobierno Electrónico.

Chávez y Pérez (2013), resaltaron la gran importancia de que las organizaciones cuenten inicialmente con un método de Gestión Documentaria, antes de asociarlo con el Sistema de gestión de información y el Sistema de gestión del conocimiento, debido a que los sistemas en las organizaciones deben cuidar el ciclo de gestión, es decir, desde que surge, el que lo genera y posterior a ello, recién optar por el procesamiento, almacenamiento y generación a través de flujos de información.

Buiza et. al (2021), de España, en el trabajo de investigación, tuvo como objetivo, comunicar los resultados obtenidos, lecciones aprendidas y futuros

desarrollos a considerar para implementar la administración electrónica, buscando agilidad y sostenibilidad en los servicios públicos, por ello que se deben de centrar en los siguientes puntos, i) Consumo de papel, ii) Tiempo medio para el trámite de las solicitudes de autorización de compras y iii) Valoración de la implantación de eCO y Portafirmas en la Agencia Sanitaria, concluyendo, que ha sido muy favorable haber realizado una prueba piloto con profesionales comprometidos en la innovación en base a las nuevas tecnologías existentes, asimismo, identificó que existe apoyo de la dirección de la organización en el proyecto, el cual ha sido clave.

En el contexto a nivel Latinoamérica.

Dar un gran salto a los procedimientos y brindar nuevos mecanismos para la atención a los ciudadanos es importante, por ello, la documentación que se ha ido recabando a lo largo de los años, fue necesaria que comience un proceso de digitalización, de esa manera permitió que la información que contiene sea utilizada desde cualquier lugar. De la investigación realizada, se pudo obtener información de la experiencia en Chile, que aplicaron la transformación digital, debido a que es esencial para entender la gestión documental, no solo cambiando la manera en que se realizan los trámites para los usuarios, si no para conocer la importancia de sus procedimientos y diseño. Balvoa (2021)

Bateoja (2017) de Ecuador, examinó pros y contras del método de gestión documentaria Quipux de La Pucese, el estudio fue descriptivo para lo cual realizó la recaudación de información mediante una entrevista a la muestra que estaba conformada por el personal responsable en funciones de archivo, teniendo como resultado, que un 84.21% de los encuestados no tenían noción respecto a la gestión documentaria y los archivos del Ecuador. En consecuencia, el proceso de gestión documental permitirá el correcto manejo y resguardo de la información en la empresa, facilitando así el trabajo administrativo.

Martin (2021), de Argentina, en su investigación tuvo como propósito estudiar el proceso para la ejecución de un Sistema de Gestión Documental pero bajo un modelo que involucre lo Electrónico, y para el cual indagó información entre el año 2016 al 2019, del Ministerio de Justicia, por lo cual, realizó entrevistas semiestructuradas a los funcionarios del Ministerio de Modernización y del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, centrándose en trabajadores que hayan realizado trámites a través de la Plataforma de Trámites a Distancia. Concluyendo, a través del estudio, encontró diversos hallazgos que han permitido conocer el diseño de la política pública, su estrategia y su implementación, asimismo, evidenció que no existe un diagnóstico sobre el organismo, y se requiere de la construcción de un corpus normativo capaz de plasmar en lo formal todos los intereses y objetivos que se plantearon.

Ruiz (2014), de Cuba, elaboró un artículo, en el que señaló, que existían varias entidades que estaban enfrentando complicaciones, ello, fue debido al descomunal volumen, eficacia y cuantía de papeles que generaban regularmente, y que no contaban con acceso de las mismas generando gran dificultad de conocer en tiempo real el mensaje. Para ello, durante el trabajo de la unidad de capacitación, se recolectó información de 22 empresas, denominadas bajo el acrónimo "GEPE", concluyendo, que el 63,6% de las empresas encuestadas consideran como áreas importantes la gestión de la información y documentación y por lo tanto necesitan incluirlo en su alineación estratégica porque lograrán buenos resultados en el tiempo.

De Luca (2015), de Argentina, en su estudio tuvo como propósito, lograr poner en funcionamiento una herramienta tecnológica en los procedimientos administrativos y de gestión en diversos organismos que conformaban la Administración Pública Nacional, cuya intención, era conseguir mejoras en base a dicha implementación. También expresa en sus conclusiones que la firma digital y el desarrollo del gobierno electrónico se destaca en la modernización del estado, ya que ayuda a evitar gastos excesivos, reduce costos, contrataciones y

disminuye gastos desproporcionales, mejorando la prestación de servicios generales, brindando mayor transparencia en el funcionamiento de las instituciones estatales.

Arrieta (2018), de Costa Rica, en el trabajo de investigación que desarrolló, tuvo como propósito, crear una metodología para implementar certificados digitales, considerando lo indicado en la normativa de Costa Rica, es por ello, que realizó un estudio para saber el estado situacional en el que se encontraban, considerando diversos ámbitos, entre ellos, legal, archivo y tecnológico para apoyar la gestión documental en la Universidad Nacional. El enfoque utilizado es cualitativo, de tipo estadístico descriptivo, dirigida a puntualizar sobre los atributos o elementos claves estudiados, el cual le ha permitido emitir criterios sobre la población analizada. La aplicación de las encuestas se realizó a cuatro archivistas, concluyendo, que la normativa que tenían requería de concientización respecto a lo que era la firma digital certificada, ello se debe, que hasta el año 2017 se incluía el término asociado al documento electrónico, desde una percepción archivística (Ley N° 7202).

López (2019), de Cuba, intentó conocer la relación de la gestión documental y el medio ambiente, como método de buenas prácticas, buscando promover el ahorro del papel y así contribuir al desarrollo sostenible, sin dejar de lado la evidencia como reflejo de cualquier desarrollo operativo del negocio, razón por la cual, en su investigación utilizó métodos de síntesis analítica y relaciones causales, y concluyó que a través de la investigación ha identificado aspectos tanto positivos como negativos de la gestión de registros organizacionales y cómo las personas están directa e indirectamente involucradas en la contaminación ambiental.

Ramírez (2019), de Colombia, tuvo como propósito presentar el diseño de un método de gestión documentaria de tipo electrónico, considerando la situación de la unidad administrativa correspondiente al Centro Agroindustrial y

Fortalecimiento Empresarial de Casanare en ese momento, para ello, utilizó la metodología con enfoque cualitativo que le permitió comprender e interpretar la información, asimismo, a través del método de investigación descriptivo obtuvo mayor cantidad de información, con el cuestionario elaborado, le permitió conocer el estado del proceso de gestión documental y de los sistemas existentes, los cuales fueron aplicados a los responsables de los procesos administrativos que brindan apoyo a la entidad, centrándose en la muestra que comprendió cinco de ocho procesos que son parte del Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol – SIGA, concluyendo, que se identificaron procesos que requieren intervención para lograr eficiencia administrativa, asimismo requieren adoptar estrategias e inversión de recursos económicos, tecnológicos y humanos.

Sanchez (2022), de Colombia, desarrolló el estudio, proponiendo elaborar un diseño conceptual para el sistema que permita gestionar los documentos electrónicos de archivo, de acrónimo “SGDEA” usando como referencia a la Universidad Surcolombiana. El estudio fue descriptivo y tuvo como objetivo precisar las propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno bajo análisis, se crearon dos instrumentos, una matriz de análisis y un cuestionario especializado, y se concluyó que no existe una relación directa entre el desarrollo de las normas, tecnología, cumplimiento y apropiación por parte de la Universidad Surcolombiana.

Ramírez (2022), de Colombia, en su estudio tuvo como objetivo evaluar si son pertinentes los elementos del modelo de gestión documental del Hospital Julio Méndez Barreneche frente a sus características y necesidades de uso. La metodología está basada en un enfoque cualitativo, el cual ha permitido conocer la situación, comprensión de la problemática con relación a la gestión documentaria en el hospital. La investigación es de tipo documental, cuyo medio de recolección de datos utilizados fueron los instrumentos correspondientes a la lista de cotejo y la matriz de categorías, aplicadas a los clientes hasta los proveedores, donde obtuvo un resultado negativo, respecto al almacenamiento

en los depósitos del archivo, ausencia de rutas de registro atención y comunicación para el manejo documental y falta de personal capacitado para suplir las necesidades identificadas.

En el contexto a nivel nacional.

Inquilla (2021), buscó comprobar la concordancia existente de la estrategia de firma digital y la gestión de trámite documental en una Universidad Pública, para lo cual tuvo una muestra de 73 administrativos, teniendo 2 cuestionarios tipo likert, del cual obtuvo un Alfa de Cronbach de 99.4% y 99.7% respectivamente, de los resultados, se comprobó que el 46.6% de los encuestados perciben un nivel bueno de firma digital, asimismo, el coeficiente de Rho Spearman fue 48.6%, concluyendo que hay relación positiva y muy significativa entre las variables estudiadas.

Chancafe (2022), en su investigación propuso la táctica cero papeles, buscando mejorar el proceso de gestión documentaria en el Municipio de Eten Puerto, para ello empleó el método hipotético deductivo y de diseño no experimental, obteniendo como resultado en su muestra a 46 trabajadores, que fueron encuestados online, obteniendo un 57% de los trabajadores que piensan que la aplicación de nuevas estrategias tecnologías en el gobierno local son útiles y necesarias, porque permitirían facilitar el trabajo documental que se lleva a cabo en la entidad y a los usuarios les brindarían una atención más eficiente y transparente al brindar un fácil acceso de información.

Según Hilario (2021), el objetivo fue determinar la relación entre la gestión de documentos digitalizados y los servicios al usuario de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho, obteniendo una muestra de 34 colaboradores que fueron encuestados mediante dos cuestionarios para tener mayor información, resultando que la prueba estadística correlacional de

Pearson, un 84.10%, concluyendo que las variables si se encuentran relacionadas.

De lo señalado por Salazar (2021), que realizó la investigación en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, teniendo como propósito formular un sistema de gestión documentaria considerando los criterios de la evolución de la gestión gubernamental, aplicando el tipo de investigación no experimental, y para el cual tuvo una muestra de 275 servidores públicos, a los cuales les realizó encuesta resultando que existe una correlación entre las variables.

Alarcón (2018), buscó comprender si existía relación entre el Sistema de Gestión Documentaria y la atención al ciudadano respecto al seguimiento de trámite de documentos recibidos en el Municipio de Huachón - Pasco, con un estudio de tipo descriptivo correlacional y enfoque cuantitativo; para la muestra se obtuvo 50 trabajadores, en el cual se recopiló los datos usando como instrumento dos encuestas, concluyendo con un resultado de que el 38% de los trabajadores perciben que la plataforma del SISGEDO que emplean y la atención al usuario se encuentra en un nivel bajo.

Perez (2021), como trabajo de tesis abordó el tema: La influencia en la simplificación administrativa en el manejo de documentos aplicado en una municipalidad distrital de Abancay, aplicando el método de tipo básico descriptivo – explicativo, para la muestra se recopiló información de 102 trabajadores, realizando encuestas, y como resultado obtuvo un Chi cuadrado de 47.81% que determinó que la reducción administrativa tuvo un impacto significativo en la gestión documental.

Llaguento (2022), realizó la investigación en el Municipio de un distrito de Chiclayo, cuyo tema de investigación fue el Gobierno digital y gestión documentaria, teniendo como propósito determinar si existe correlación su variable 1 y 2, por lo cual desarrolló el estudio mediante el diseño no experimental

– correlacional, realizando encuestas a 42 trabajadores, obteniendo como resultado un Alfa de Cronbach $<0,75$, en conclusión se determinó que si hay correlación entre sus variables, siendo significativa.

Chavez (2022), en su estudio buscó comprobar si la aplicación de instrumentos digitales y la gestión documental desarrollada en el Municipio de Cerro Colorado en el departamento de Arequipa tenían relación, por lo que utilizó como método la investigación de tipo descriptiva, corte transversal, no experimental, correlacional, el cual fue aplicado a 30 usuarios mediante encuesta, obteniendo un Alfa de Cronbach de 97.4% demostrando que existe correlación interna sobre la estructura del cuestionario.

Perez (2022), realizó la investigación en la Municipalidad en la región Ucayali, aplicando el diseño no experimental, transversal, correlacional, para comprobar si la gestión documental y el gobierno digital en proyectos de saneamiento urbano tenían relación, por lo cual, encuestó a 91 trabajadores. En conclusión, los resultados confirman un alto nivel de concordancia entre las variables de gestión de archivos y gestión digital, con una puntuación de Rho Spearman del 73,9 %

Rivera (2022), cuyo propósito fue encontrar concordancia entre la digitalización documentaria y la gestión administrativa en una Red de Asistencia en Moyobamba, mediante encuestas obtuvo resultados sobre la percepción que tuvieron 29 colaboradores, concluyendo que la relación de las variables es significativa, a consecuencia de la prueba realizada se obtuvo el coeficiente Rho Spearman cuyo resultado fue de 72.0% siendo correlación positiva alta.

Yamunaque (2022) tuvo como objetivo probar cómo las firmas digitales pueden mejorar la administración de los seguros de salud en Saludpol, para ello se aplicó la prueba de Wilcoxon a una muestra de 50 ítems mediante una técnica observacional utilizando una guía de observación, y los resultados mostraron que el contenido utilizado incrementó en un 36% la eficiencia de las afiliaciones en el

sistema de aseguramiento, demostrando de manera contundente que se comprobó que la firma digital mejoró significativamente la gestión de los seguros de salud en las instituciones de Saludpol.

Velez (2020), buscó comprobar la incidencia de los documentos electrónicos en la gestión administrativa del Ministerio Público, el estudio fue de tipo básico con un diseño no experimental de corte transversal, con un nivel de causalidad descriptivo que obtuvo. Una muestra de valor de 131 personas, utilizando encuestas como herramienta de recopilación de información, concluye que los documentos electrónicos tienen un impacto significativo en la gestión administrativa.

Beltran (2020) realizó su investigación, a partir de un diseño no experimental de corte transversal, utilizando métodos básicos de tipo y cuantitativos, para comprender la relación entre la estrategia papel cero y la gestión contable en un departamento del Ministerio de Producción, considerando su investigación con un nivel de causalidad descriptivo, se utilizó una muestra de 70 empleados, investigación aplicada, se concluye que existe una relación significativa entre las variables estudiadas, sin embargo, utilizando el coeficiente de correlación de Rho Spearman se obtiene un 36,8%, indicando una correlación positiva débil.

Ríos (2018) en su estudio “Certificación digital y la gestión administrativa eficiente” trató de analizar la relación entre las variables estudiadas, para lo cual utilizó un enfoque científico, analítico, inductivo, deductivo y descriptivo y obtuvo un 75,15% de encuestados. quienes realizan transacciones regularmente y dedican de 4 a 6 horas a la semana también creen que los certificados digitales siempre o casi siempre aseguran una administración eficiente y que ayudan a simplificar los trámites que las entidades privadas realizan, por lo que se corroboró que las variables de investigación estuvieron interrelacionadas.

Cámara (2022) tuvo como objetivo comprobar en qué medida la implementación de un sistema de gestión documentaria con firma digital ha impactado en la gestión del trámite documental en la Universidad materia de estudio, por lo cual utilizando métodos cuantitativos, niveles descriptivos y de diseño experimental, aplicó la metodología en 134 expedientes con ayuda de cuestionarios y fichas de observación, por lo que demostró que la implementación de un sistema de gestión documentaria con firma digital tuvo un efecto positivo en la gestión de trámite de documentos.

Con el Decreto Supremo N° 052-2008-PCM de 2008, se aprueba el Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales,

En el contexto a nivel local.

Luna (2019) encuestó a 152 empleados, para obtener información, y corroborar, si es que el uso de las tecnologías de información y comunicación para la automatización de la gestión documentaria en el Gobierno Regional de Lima, se relacionaban. Obteniendo un Alfa de Cronbach es de 84,9% y 89,44%, lo que demuestra que las variables de estudio tienen un alto grado de confiabilidad, y en ese sentido, las herramientas de medición de las variables se han confirmado como confiables. Finalmente se menciona que el uso de las tecnologías de la información y la comunicación ha influido en la automatización de la gestión documental del gobierno de la región Lima, permitiendo el acceso a la información en un menor tiempo.

Asimismo a Rojas (2021), que en su indagación buscaba determinar la concordancia entre la Gestión Administrativa y gestiones del Trámite documentario en una Universidad del estado, aplicando como método el diseño no experimental transversal, para lo cual obtuvo el valor de muestra de 30 trabajadores, aplicando como instrumento las encuestas para obtener información, concluyendo que obtuvo un Alfa de Cronbach de 91.5% y 92.1%

respectivamente para cada una de sus variables, asimismo, como resultados estadísticos obtuvo que el coeficiente tiene asociación significativa, siendo positiva alta con un $Rho = 58.9\%$.

También a Lunazco (2019), que en su investigación tuvo como propósito comprobar la asociación entre la gestión documentaria y eficacia de atención al usuario en la UGEL de Lima Metropolitana, por lo cual, se aplicó el diseño no experimental de corte transversal, obteniendo el valor de muestra de 103 técnicos, aplicando como instrumento las encuestas para obtener información, concluyendo que obtuvo un Alfa de Cronbach de 83.2% y 70.7% respectivamente para cada una de sus variables, asimismo, como resultados estadísticos corroboró que existe asociación significativa fue positiva muy alta con un Rho de Spearman= 78.4%.

En el contexto a nivel institucional.

La entidad pública materia de estudio cuyo objetivo, es el de promover el acceso a servicios sostenibles de agua y saneamiento en todo el país, reduciendo desigualdades, mejorando el bienestar y calidad de vida de los ciudadanos, durante la pandemia comunicó a todos sus trabajadores vía correo institucional, sobre las plataformas digitales que se debían de utilizar para la atención de los trámites documentarios, manteniendo el vínculo con los ciudadanos, por lo cual, realizaron actualizaciones en el Sistema Integrado de Trámite Documentario para registrar, recepcionar y derivar documentos vinculándolo con la firma digital, para que la documentación generada sea firmada desde la computadora a través de un software, sin necesidad de firmar un documento en físico, asimismo, implementó la Mesa de Partes Virtual para que los ciudadanos presenten sus solicitudes sin necesidad de asistir a una oficina física, asimismo realizó algunas charlas a los usuarios internos, conformado por los trabajadores de las diferentes Unidades y áreas, para que vía online reciban charlas de las herramientas que tiene Google en su plataforma y las utilicen para sus actividades laborales.

Asimismo, respecto a conceptos y definiciones de las variables, dimensiones e indicadores, se señala lo siguiente:

Variable 1: Gestión documentaria

Según Rodríguez y Mena (2016), señalan que, a inicios del siglo XX, aproximadamente en los años 30, en Estados Unidos empezó a sonar el término “Gestión Documental”, siendo consecuencia de la gran aglomeración de documentos que iban emitiendo las dependencias del estado. Es así, que, en la búsqueda de prevenir la pérdida de ese gran acopio de legajos producidos, que causaban preocupación desde la última etapa del siglo XIX; se realizaron distintos trabajos para encontrar solución a la problemática existente, por tal motivo, en el año 1934 se creó el Archivo Nacional, el cual tenía como objetivo la conservación de los documentos procedentes de la administración.

De acuerdo a lo señalado en el Diccionario de Terminología Archivística (1974), detalla a la gestión de documentos relacionándolo con la indagación de la economía y eficacia, en lo que respecta a la manufactura, mantenimiento, utilización y la última etapa de los documentos.

Asimismo, Roberge (1992), ha señalado que la gestión documental, es visto como un todo, es decir, la información ingresa, es procesada y sale; dando preferencia a los diversos sistemas de información. Aunado a ello, la clasificación, la descripción y la preservación, tienen la función, de ser procesos en los que implique tomar decisiones, formando parte de los procedimientos diarios en una empresa, no obstante, con el propósito de mantener la eficiencia administrativa, así como la rentabilidad.

La gestión de documentos, según Meneses (2019), son un grupo de trabajos y operaciones diseñadas para lograr el mayor ahorro posible en el uso de documentos en las empresas.

De acuerdo a lo indicado por Llaguento (2022), la gestión documentaria es un conjunto de reglas prácticas, así como de técnicas, que son utilizadas para estructurar documentos, basados en varios modelos amparados y creados en una empresa, permitiendo mejorar los recursos y la sostenibilidad a largo plazo. (p.18)

En la gestión documental, se utilizan dos tipos de documentos, los cuales son los siguientes:

- **Documentos físicos**, son aquellos escritos que están en formato físico (papel) y que, por sus particularidades, de acuerdo a lo señalado por la página web Microformas (2019) ofrecen, almacenar la información de manera íntegra, asimismo no pueden ser modificados en ninguno de sus extremos porque si no pierde validez, en el caso de los contratos o recibo, dichos documentos se pueden firmar a mano alzada. En caso de requerir un documento, se puede solicitar, sin necesidad de usar algún dispositivo, debido a que se puede manipular facilitando la lectura.
- **Documentos digitales**, son aquellos archivos que están en formato digital por sus características, de acuerdo a lo señalado por la página web Microformas (2019) ofrecen mantener información segura y en espacios virtuales sin destinar áreas para su almacenamiento, asimismo, se pueden firmar digitalmente sin necesidad de estar en una ubicación específica, solo contando con un dispositivo, además, permite consultar cualquier documento en el momento que se requiera.

Variable 2: Firma digital

Para Inquilla (2021), la firma digital, es aquella firma electrónica que, mediante la criptografía asimétrica, permite conocer la identidad del firmante, de manera que está referida únicamente al firmante y a los datos que emite. (Inquilla, 2021).

Por otro lado, se puede definir que la firma digital, es un grupo de datos que se mancomunan a un mensaje y permiten asegurar la identificación del firmante, así como la integridad del mensaje.

El Decreto Legislativo N° 1310, aprobó una serie de medidas de simplificación administrativa, por lo que en su Artículo 3. "Simplificación para la emisión, remisión y conservación de documentos en materia laboral", que permite el uso de tecnologías digitales, información y las comunicaciones en sustitución de los documentos físicos y firmas olográficas, por tanto, el numeral 3.1, establece que un trabajador podrá sustituir su firma olográfica y sello manual por su firma digital en todo tipo de documentos laborales de conformidad con el artículo 141-A del Código Civil en conformidad con la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales (PCM, 2016).

El propósito de la firma digital, es similar que el de la firma ológrafa, el cual está relacionada a dar consentimiento y compromiso con el documento firmado.

Por otro lado, con el Decreto Legislativo N° 1412, se aprueba la ley de gobierno digital, establece disposiciones en lo que respecta a requisitos, condiciones, lineamientos sobre el uso de medios electrónicos y tecnologías en la administración pública (PCM, 2018).

Asimismo, mediante la Ley N° 31170, dispone que se realicen las mesas de partes digitales y de notificaciones electrónicas, con el propósito de una

transformación digital de los servicios, procedimientos y procesos en la administración pública (PCM, 2021).

Una firma digital es una solución técnica que puede verificar el origen de un mensaje o documento y verificar la integridad de su contenido, los cuales pueden ser revelados a terceros.

Figura 1. ¿Qué es la firma digital?



Dimensiones de la gestión documentaria.

Según la gestión documentaria, se tienen las siguientes dimensiones:

- **Dimensión 1: Control físico**, relacionado con la preservación, que considera que los servicios de archivo deben gestionar planes de preparación ante desastres y la gestión y recuperación de documentos que puedan verse afectados de alguna manera. (Talón, 2010).

- **Dimensión 2: Clasificación**, los documentos son registros de información, que recibe una persona, cuya tarea es identificar y crear una serie que conforma cada grupo de documentos en base a la estructura que maneje la entidad, asimismo tiene el objetivo de facilitar la localización de los documentos. Según Arévalo (2003), el propósito de la clasificación es catalogar los documentos, lo que requiere conocimiento sobre esos documentos.
- **Dimensión 3: Valoración**, la evaluación de la documentación brinda la oportunidad de seleccionar los documentos que se eliminarán y transferirán a los archivos históricos. (Pérez, s.f)
- **Dimensión 4: Control de acceso**, es una manera de organización de documentos e imágenes digitalizadas en una ubicación central a la que los empleados pueden acceder fácilmente. (Tic Portal, 2022).

Dimensiones de la firma digital.

- **Dimensión 1: Autenticidad**, se puede decir, que está referido a que la información resulte de una fuente confiable, es decir, que el origen de la información sea emitido realmente por quien envía la información y no por un tercero.

Autenticidad, la cualidad de la autenticidad, y su definición de autenticidad es prueba de la identidad y autenticidad de algo. (Real Academia Española, s.f., definición 4)

- **Dimensión 2: No repudio**, Poder probar la ocurrencia del supuesto hecho o acción y la entidad que le dio origen. Guías Generales, (2006)

Siempre existirá un emisor y un receptor en la comunicación, por lo que se pueden observar dos tipos de no repudio, siendo i) No repudio en origen: garantía de que el remitente del mensaje no puede negar que es el remitente del mensaje porque el destinatario tendrá constancia de la entrega y ii) No repudio en destino, el destinatario no puede negar que ha recibido el mensaje porque el remitente tiene un recibo. Este servicio es muy prescindible en las transacciones por Internet, ya que aumenta la confianza entre las partes que se comunican. (Cámara de Representantes República de Colombia, 2020)

- **Dimensión 3: Integración**, es la conexión de los datos, aplicaciones, API o interfaz de programación de aplicaciones y los dispositivos en toda la empresa de TI para aumentar la eficacia, el rendimiento y la velocidad. Red Hat (2017)

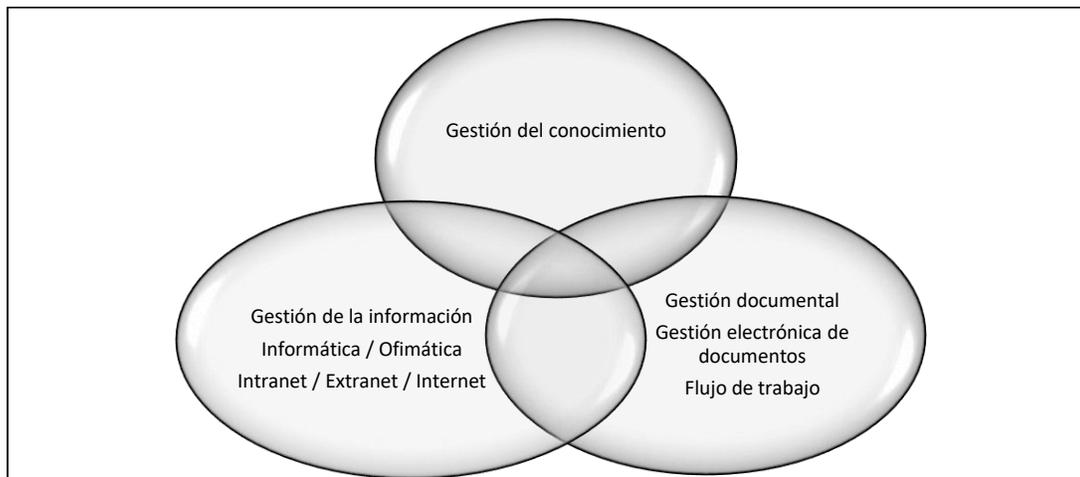
Las teorías administrativas que están relacionadas a las variables del trabajo de investigación son:

Teoría clásica según Henry Fayol

Señala con ahínco sobre las funcionalidades básicas que debe tener una entidad para lograr su eficacia. Asimismo, Espinoza (2009) que abordó el tema: El fayolismo y la organización contemporánea, cita a Fayol (1971), el cual desarrolló su propia teoría de la administración basado en cinco elementos imprescindibles: i) Planificación, ii) Organización, iii) Dirección, iiiii) Coordinación y iiiiii) Control, considerándolo como principios, que debían ser flexibles y se podían adaptar a diversas situaciones y necesidades. Inclusive, se puede considerar que la gestión documental está inmersa en los procesos administrativos planteados por Henry Fayol, siendo el área de gestión documental un proceso transversal que apoya el logro de los objetivos organizacionales.

Ruso (2009), señala que la gestión documental permite la conexión y el monitoreo de los aspectos, referidos a crear, recepcionar, organizar, almacenar, preservar, acceder y difundir los documentos”, es así, que en una entidad la información y documentación se da según lo señalado en el siguiente cuadro:

Figura 2. Información y documentación en una entidad



Fuente: Roberge, Michel. *Lo esencial de la gestión documental: sistemas integrales de gestión de los documentos analógicos y de los documentos electrónicos*. Quebec: Gestar, 2006.

Fernández y Ponjuán (2008), señala que la información y el conocimiento no solo es ubicada en los documentos o almacenes de datos, también se encuentra en rutinas organizativas, procesos, así como en las prácticas y normas, aunque no están constituidas. El ciclo de vida de los documentos, y el contenido que obra en ello.

Teoría de sistemas según Ludwig von Bertalanffy

Según Aviva y Sigal (2021), indicaron que el objetivo de la teoría general de sistemas era explicar cada sistema en todos los campos científicos, y de esa manera encontrar significados aplicables a todos los sistemas

independientemente de su escala temporal, tipo, sustancia o dominio. Tal es así, que el pensamiento sistémico es un concepto que considera un problema en su totalidad y, en vez de examinar componentes individuales, acentúa las relaciones entre componentes, en ese sentido, concluye que la única forma de comprender plenamente un sistema es conocer sus componentes en relación con el todo.

Fitch (2004) apoyado en lo dicho por Sauber, señaló a la teoría general de sistemas está basada en la preocupación de los problemas de relaciones, estructura e interdependencia, más que por los atributos constantes de los objetos. Asimismo, analizó el uso eficaz de la TI y lo contrastó con la forma típica en que se intercambia información, es así que, la diferencia principal está en cómo el cliente se introduce en el flujo de información.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Se elaboró la matriz de operacionalización con las variables correspondientes a Gestión documentaria y Firma digital (Anexo N° 01 y 02), además, se desarrolló la matriz de coherencia detallando el problema general y los específicos (Anexo N° 03), también, se elaboró la matriz de consistencia para el estudio realizado (Anexo N° 04).

El trabajo de investigación tiene enfoque cuantitativo, y según Hernández et. al, 2014, p. 4), mencionan que dicho enfoque es realizado a través de recolección de datos, porque con ello, se puede probar las hipótesis y análisis estadístico.

3.1.1. Tipo de investigación:

El tipo de investigación es aplicada dirigida a la resolución de problemas prácticos. (Landeau, 2007, p. 55). Y el nivel de la investigación que se usó es descriptivo correlacional; que tiene como propósito conocer el nivel de vinculación y la correspondencia en que se encuentran dos o más variables en un modelo o argumento específico". (Hernández et al., 2014)

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación es no experimental, cuyo estudio se lleva a cabo sin una manipulación deliberada de las variables. (Agudelo et al., 2008).

Es de corte transversal descriptivo – correlacional, dicho diseño está basado en recolectar datos en un solo momento, cuyo objetivo es describir variables y analizar su incidencia o relación en un momento dado.

3.2. Variables y operacionalización

Para Hernandez, ét. al (2014), una variable es una característica o cualidad fluctuante que es capaz de ser medible u observada.

- **Definición Conceptual**

Variable independiente: Gestión documentaria, es un grupo de normas prácticas y técnicas utilizadas para organizar documentos de varios modelos adoptados y creados en una organización pública o privada para mejorar los recursos y la sostenibilidad a largo plazo. (Llaguento, 2022, p.18)

Variable dependiente: Firma digital, es aquella firma electrónica que, disponiendo de una técnica de criptografía asimétrica, va a permitir la identificación del firmante, de manera que está vinculada únicamente al firmante y a los datos a los que se refiere. (Inquilla, 2021, p.16,17)

- **Definición Operacional**

Variable independiente – N° 1: Gestión documentaria, que se medirá con 4 dimensiones, siendo: Control físico, clasificación, valorización y control de acceso.

Variable dependiente – N° 2: Firma digital, que se medirá con 3 dimensiones, siendo: Autenticidad, No Repudio, Identidad digital

- **Indicadores**

Variable independiente – N° 1: Gestión documentaria conformado por 7 indicadores, siendo: Almacenamiento, orden, acceso documentario, conservación de archivos, evaluación, autorización y autenticación.

Variable dependiente – N° 2: Firma digital conformado por 9 indicadores, siendo: Facilidad, alcance, disponibilidad, negación, custodia, irrenunciabilidad, legalidad, seguridad e identificación.

- **Escala de medición**

Se utilizará escala Likert de 5 opciones, tanto para la Variable 1 y 2.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1. Población, se forma de aquellos grupos que componen casos similares con determinadas especificaciones. Arbaiza (2014)

La población para la presente investigación es de 306 usuarios (internos) conformados por los trabajadores de una entidad pública, y que están involucrados en la gestión documentaria realizando sus procedimientos y trámites documentarios mediante firma digital.

Criterios de inclusión

- Usuarios que generan documentos para realizar un trámite documentario.
- Usuarios que usan firma digital para atender trámites documentarios.
- Usuarios que desearon participar en la investigación.

Criterios de exclusión

- Usuarios que no generan documentos para realizar un trámite documentario.
- Usuarios que no usan firma digital para atender trámites documentarios.
- Usuarios que se negaron a participar en la investigación.

3.3.2. Muestra, según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) (p.175), la muestra es, esencialmente un subgrupo de la población.

El tipo de la muestra es probabilística basándose en un proceso aleatorio simple, es así que el tamaño de la muestra, es correspondiente a los usuarios (internos) de una entidad pública, conformado por trabajadores.

3.3.3. Muestreo, según (Lopez, 2004), se define a través de sus características, por lo cual cada particularidad tendrá un procedimiento diferente y esto da destreza para poder seleccionar los elementos que conformaran parte de la población que ya ha sido establecida con anterioridad.

3.3.4. Unidad de análisis, según Hernández Sampieri, la unidad de análisis son los sujetos “que van a ser medidos” (2003:117), en ese sentido, para este estudio es la población de usuarios (internos), conformados por los trabajadores de la entidad pública estudiada.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

El método de recopilación de datos es realizado sobre las variables de interés en función de una población específica. (Hernández, 2014)

El método que se utilizó fue la encuesta, aplicado bajo un procedimiento estandarizado (cuestionario) para recabar información de una muestra amplia de sujetos (Cea D'Ancona, 1996, 240).

3.4.2. Instrumento

El instrumento que se utilizó para recabar datos, fue el cuestionario digital, el cual se elaboró mediante la herramienta de Formularios de Google Drive, compartido a través de un enlace, conteniendo las preguntas para marcar, a la muestra aleatoria obtenida, asimismo, fue diseñado en base a la operacionalización de las variables de estudio, sus dimensiones e ítems, el cual representa los medios y recursos usados para registrar los datos del proceso de medición (Yuni y Urbano 2014).

3.5. Procedimientos

Mediante la matriz de consistencia de la investigación, se detallaron los datos resaltantes, lo cual se transformó en preguntas que se establecieron en el cuestionario digital, es así, que los usuarios (internos) conformado por los trabajadores de la entidad pública materia de estudio ingresaban al link proporcionado, y en base a ello respondían la encuesta, cuyas

preguntas estaban formuladas para ser respondidas en base a cada experiencia.

3.6. Método de análisis de datos

Para analizar los datos, el procedimiento realizado fue de enfoque cuantitativo, en el cual se empleó el programa de Microsoft Excel, cuya base de datos sirvió para registrar el resultado obtenido de las encuestas, y luego de ello, se utilizó el programa SSPS versión 25 para procesar todos los datos de los encuestados y obtener los resultados estadísticos.

3.7. Aspectos éticos

De acuerdo a la investigación realizada por Alvarez (2018), la ética de la investigación en seres humanos se apoya en tres principios básicos, entre ellos, i) Respeto por las personas, en el que se debe de tener en cuenta y respetar el punto de vista de cada uno, así como solicitar el consentimiento informado, en el cual una persona pueda tener la capacidad de decidir voluntariamente, si desea participar en una investigación. ii) Beneficiencia, en la cual el investigador, a raíz del estudio pueda obtener información que sea necesaria, no obstante, debe velar por la protección del participante, y iii) Justicia, en el cual se prohíbe poner a un grupo de personas en situación de riesgo.

Es así, que teniendo conocimiento de los lineamientos éticos que inculca la Universidad Cesar Vallejo, basado en el Código de Ética RCU N° 0340-2021-UCV, se tuvo en cuenta lo siguiente:

- La información obtenida de las encuestas, así como la data de la entidad, son datos reales.

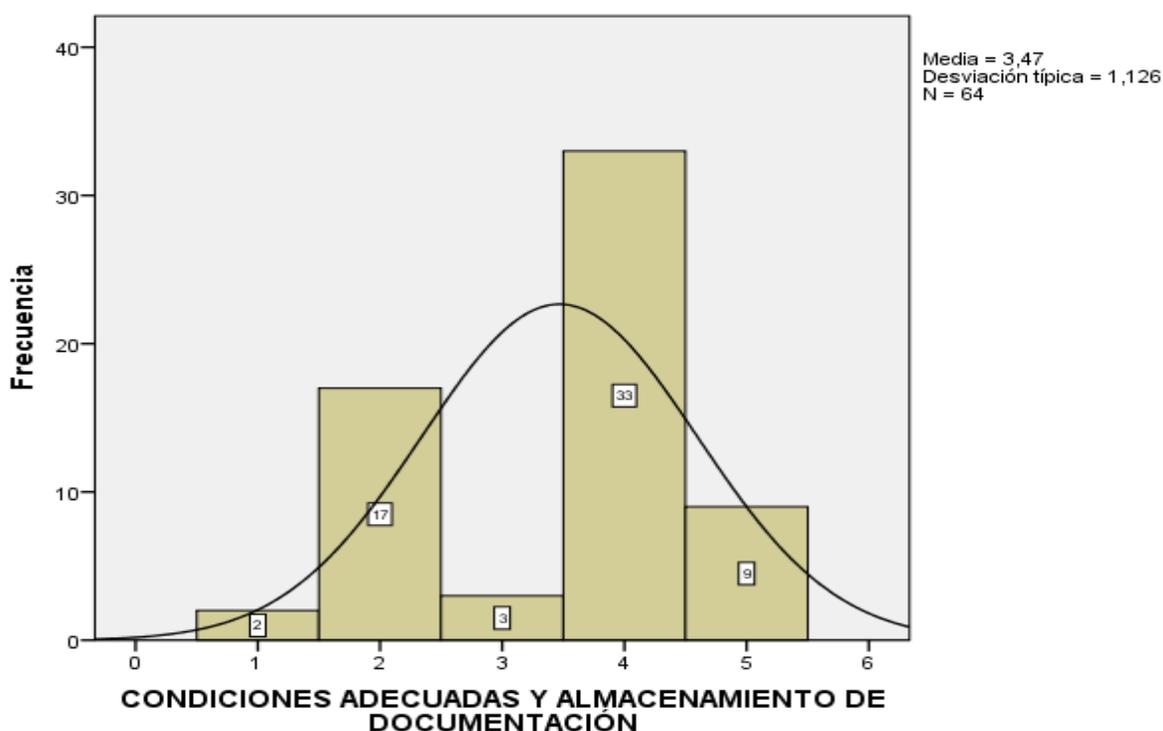
- Para promover el derecho del autor, por lo cual se cita y referencia los documentos utilizados.
- Aplicación del Turniting, con el cual se validó la originalidad del trabajo.

IV. RESULTADOS

En este capítulo, se muestran los gráficos obtenidos, luego del procesamiento de datos de las respuestas de los encuestados.

Pregunta N° 01: ¿La entidad cuenta con condiciones adecuadas para el almacenamiento de la documentación?

Gráfico 1. Histograma de Condiciones adecuadas y almacenamiento de documentación



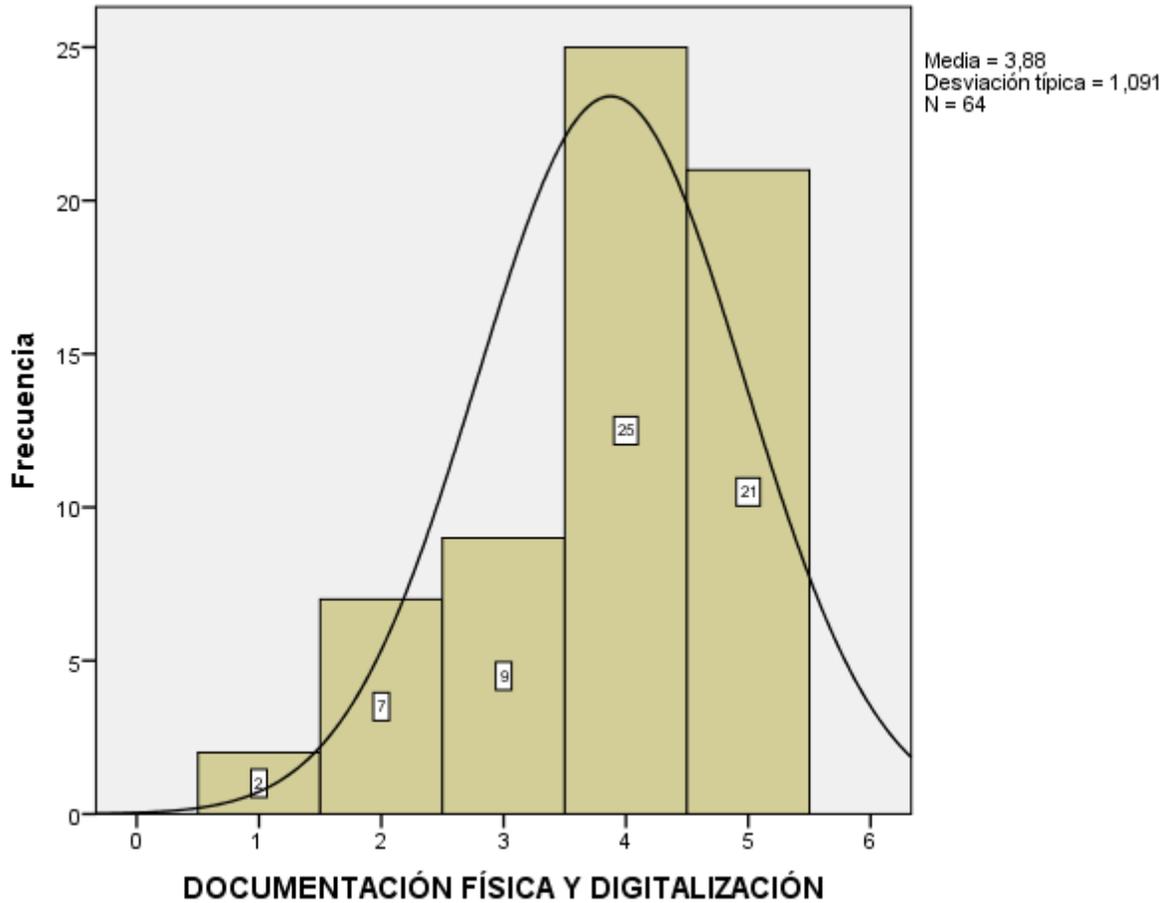
Nota: Datos obtenidos con el software SPSS

Interpretación:

Se aprecia que, respecto a la encuesta realizada, de los ítems condiciones adecuadas y almacenamiento de documentación, los usuarios emitieron sus respuestas, obteniendo un resultado que 51.6% estuvieron de acuerdo, 26.6% en desacuerdo, con un 14.1%, en desacuerdo un 26.6%, y un 4.7% manifestó que le es indiferente.

Pregunta N° 02: ¿La documentación física que ingresa a la entidad es digitalizada y guardada para atender los trámites documentarios?

Gráfico 3. Histograma de Documentación física y digitalización



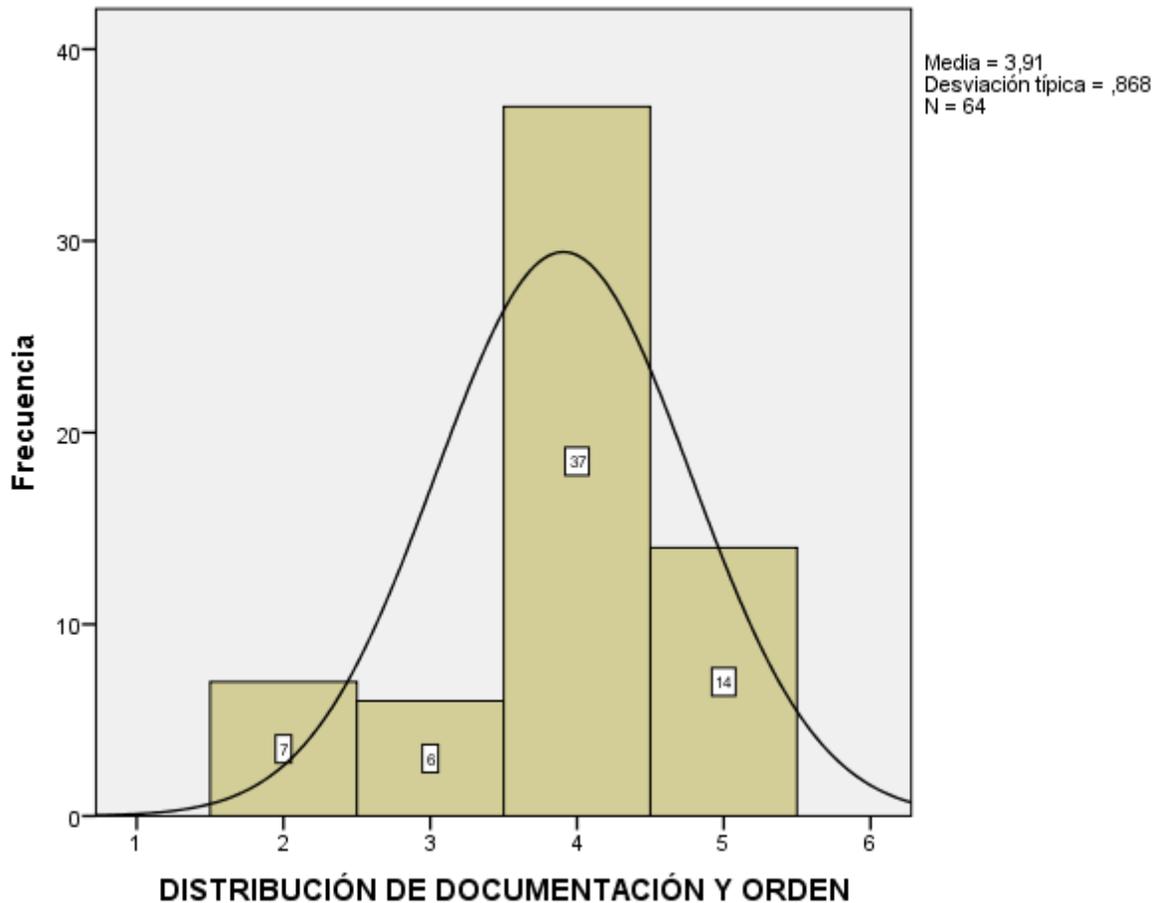
Nota: Datos obtenidos con el software SPSS

Interpretación:

Se aprecia que, respecto a la encuesta realizada, de los ítems documentación física y digitalización, los usuarios emitieron sus respuestas, obteniendo un resultado positivo, siendo del 39.1% de acuerdo y 32.8% totalmente de acuerdo con lo indicado, y mínimamente el 3.1% estaba totalmente en desacuerdo entre lo indicado.

Pregunta N° 03: ¿Se distribuye la documentación a otras unidades y áreas de manera ordenada y oportuna en la entidad?

Gráfico 4. Histograma de Distribución de documentación y orden



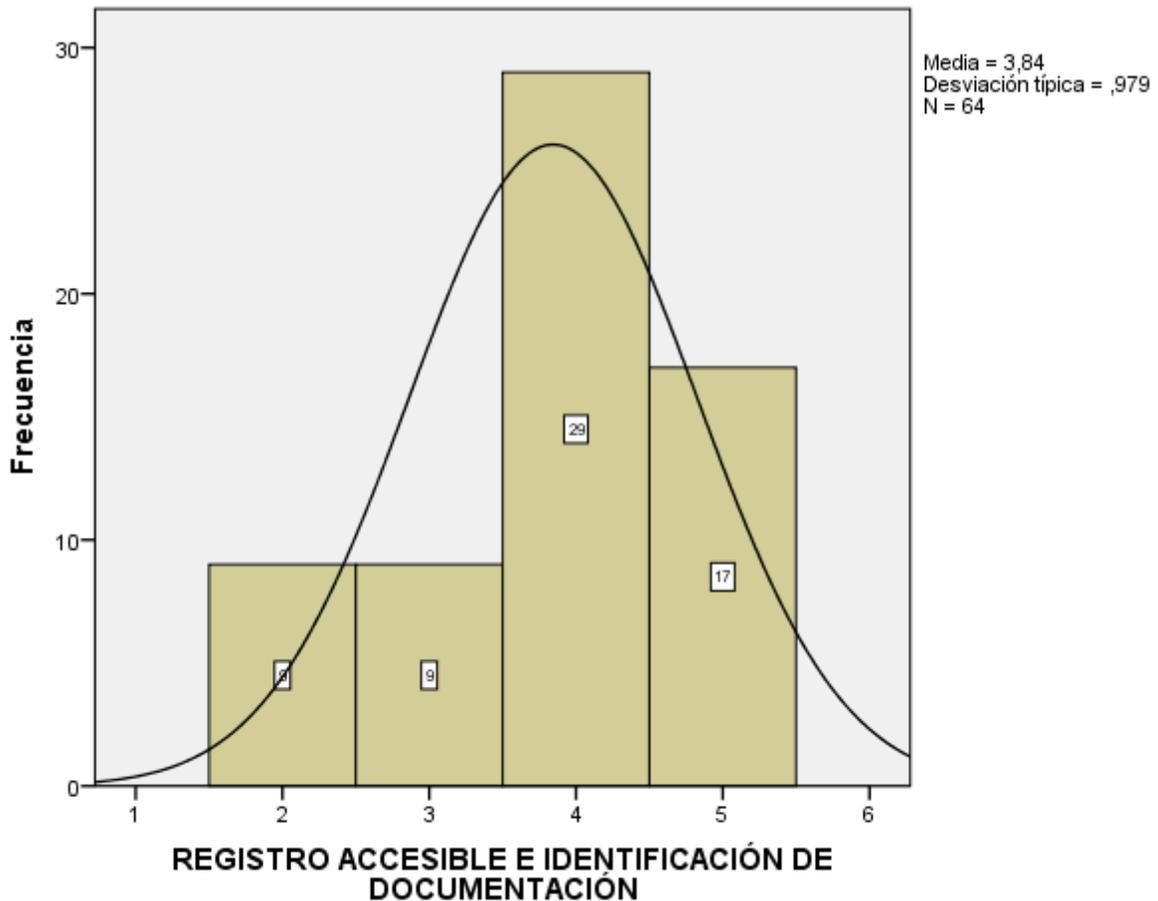
Nota: Datos obtenidos con el software SPSS

Interpretación:

Se aprecia que, respecto a la encuesta realizada, de los ítems distribución de documentación y orden, los usuarios emitieron sus respuestas, obteniendo un resultado positivo, siendo del 57.8% de acuerdo y 21.9% totalmente de acuerdo con lo indicado, y mínimamente el 3.1% respondieron que les era indiferente lo indicado.

Pregunta N° 04: ¿Se dispone de un registro accesible para identificar la documentación existente en la entidad?

Gráfico 5. Histograma de Registro accesible e identificación



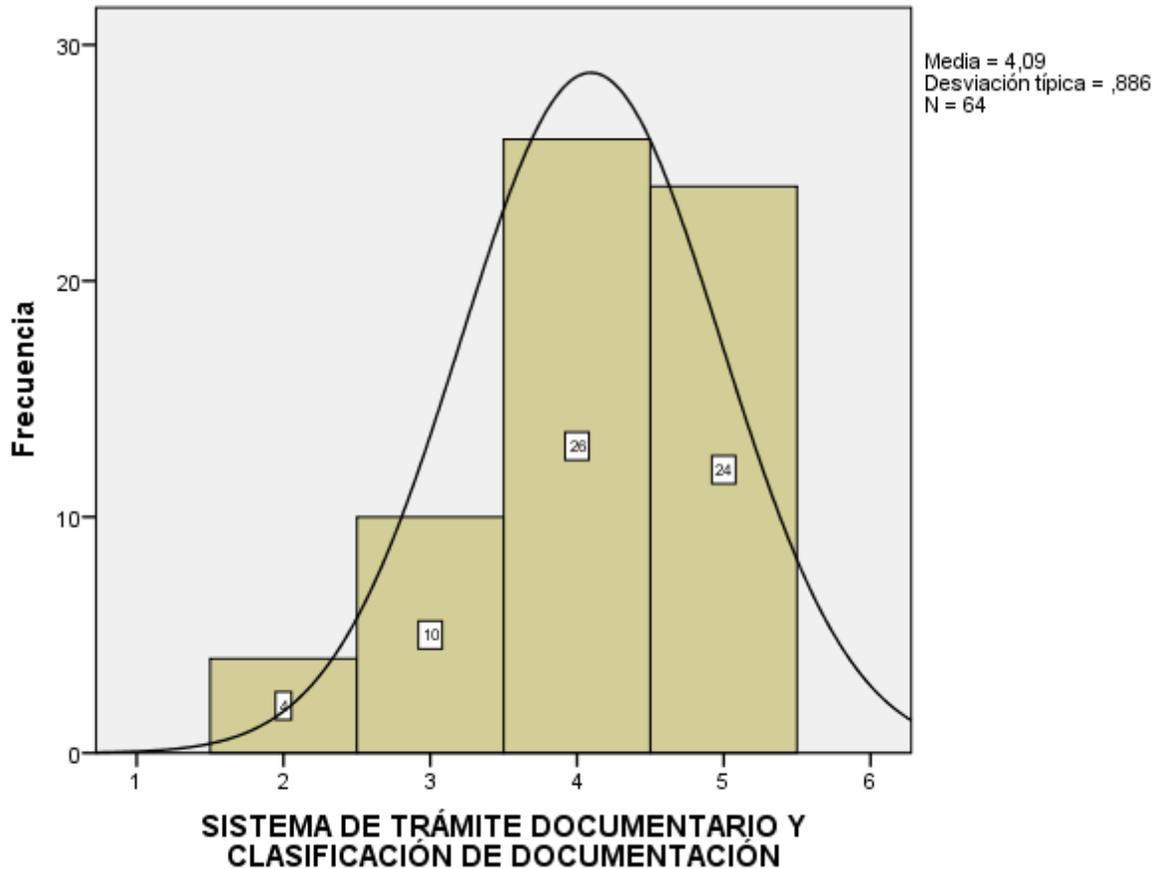
Nota: Datos obtenidos con el software SPSS

Interpretación:

Se aprecia que, respecto a la encuesta realizada, de los ítems registro accesible e identificación de documentación, los usuarios emitieron sus respuestas, obteniendo un resultado positivo, con un 45.3% estando de acuerdo y 26.6% totalmente de acuerdo con lo indicado, asimismo, un 14.1% respondieron estar en desacuerdo e indiferente respectivamente a lo indicado.

Pregunta N° 05: ¿La entidad tiene un sistema de trámite documentario adecuado para clasificar la documentación?

Gráfico 6. Histograma de Sistema de Trámite Documentario y clasificación de documentación



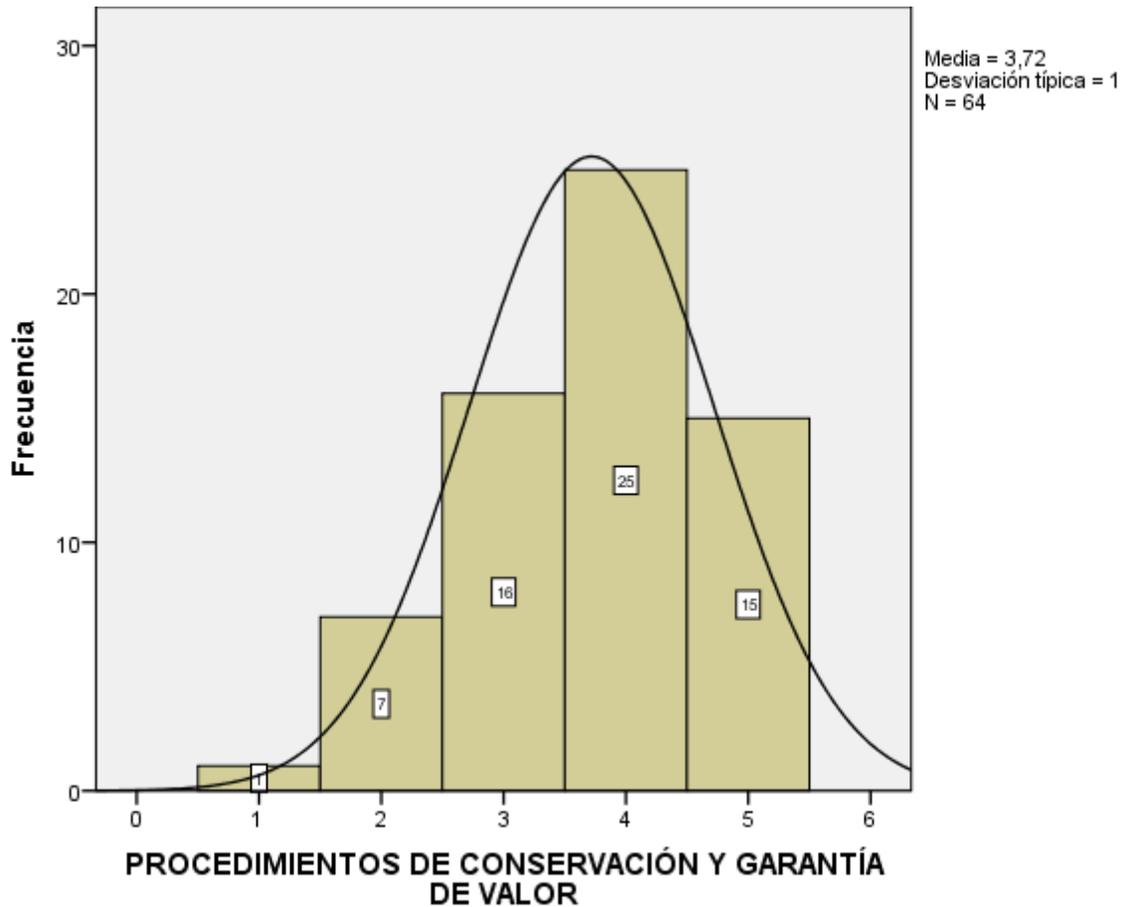
Nota: Datos obtenidos con el software SPSS

Interpretación:

Se aprecia que, respecto a la encuesta realizada, de los ítems sistema de trámite documentario y clasificación de documentación, los usuarios emitieron sus respuestas, obteniendo un resultado, con un 40.6% estando de acuerdo y 37.5% totalmente de acuerdo con lo indicado, sin embargo, un 6.3% en desacuerdo con lo indicado.

Pregunta N° 06: ¿Se tiene en cuenta los procedimientos de conservación de archivos en la entidad garantizando su valor?

Gráfico 7. Histograma de Procedimientos de conservación y garantía de valor



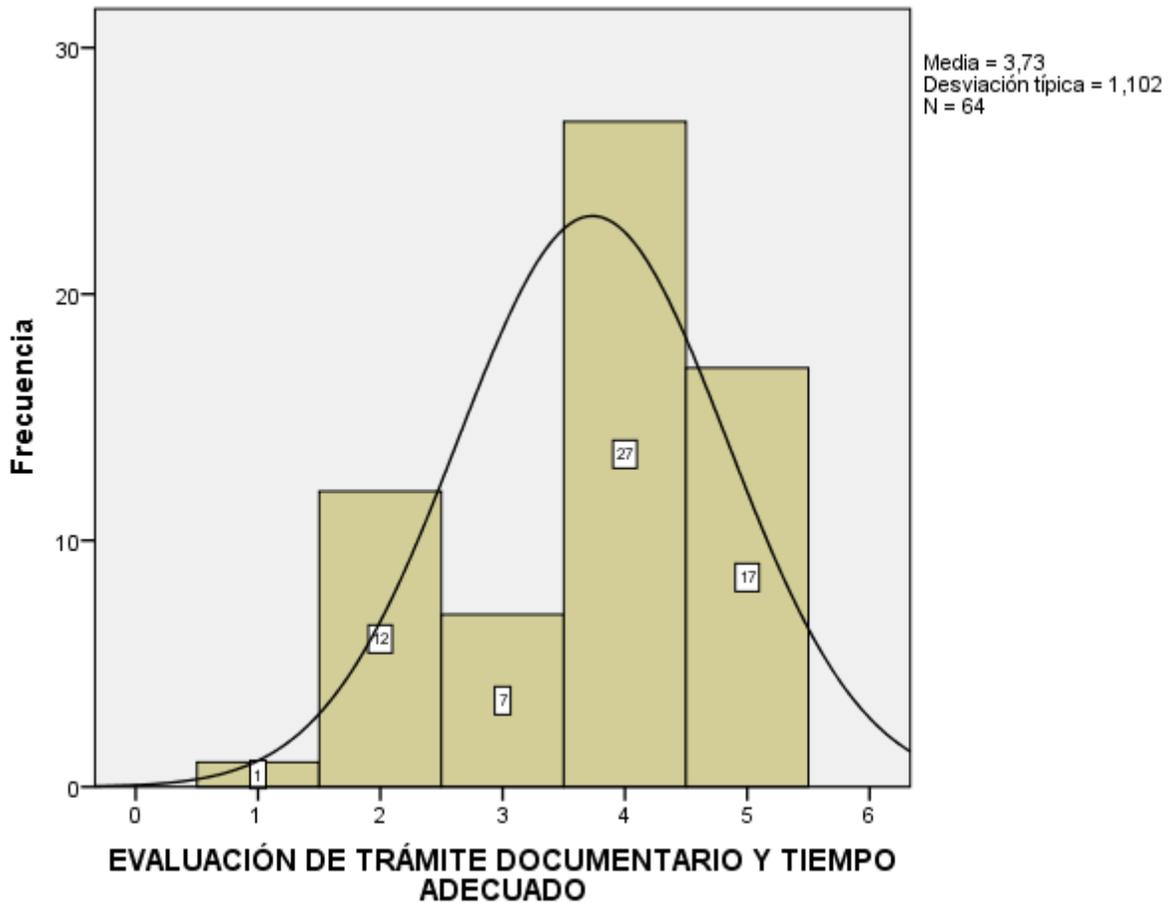
Nota: Datos obtenidos con el software SPSS

Interpretación:

Se aprecia que, respecto a la encuesta realizada, de los ítems procedimientos de conservación y garantía de valor, los usuarios emitieron sus respuestas, obteniendo un resultado, con un 39.1% estando de acuerdo, 25.0% mostrándose indiferente y un 1.6% estando totalmente en desacuerdo con lo indicado.

Pregunta N° 07: ¿Se puede evaluar un trámite documentario en el tiempo adecuado en la entidad?

Gráfico 8. Histograma de Evaluación de trámite documentario y tiempo adecuado



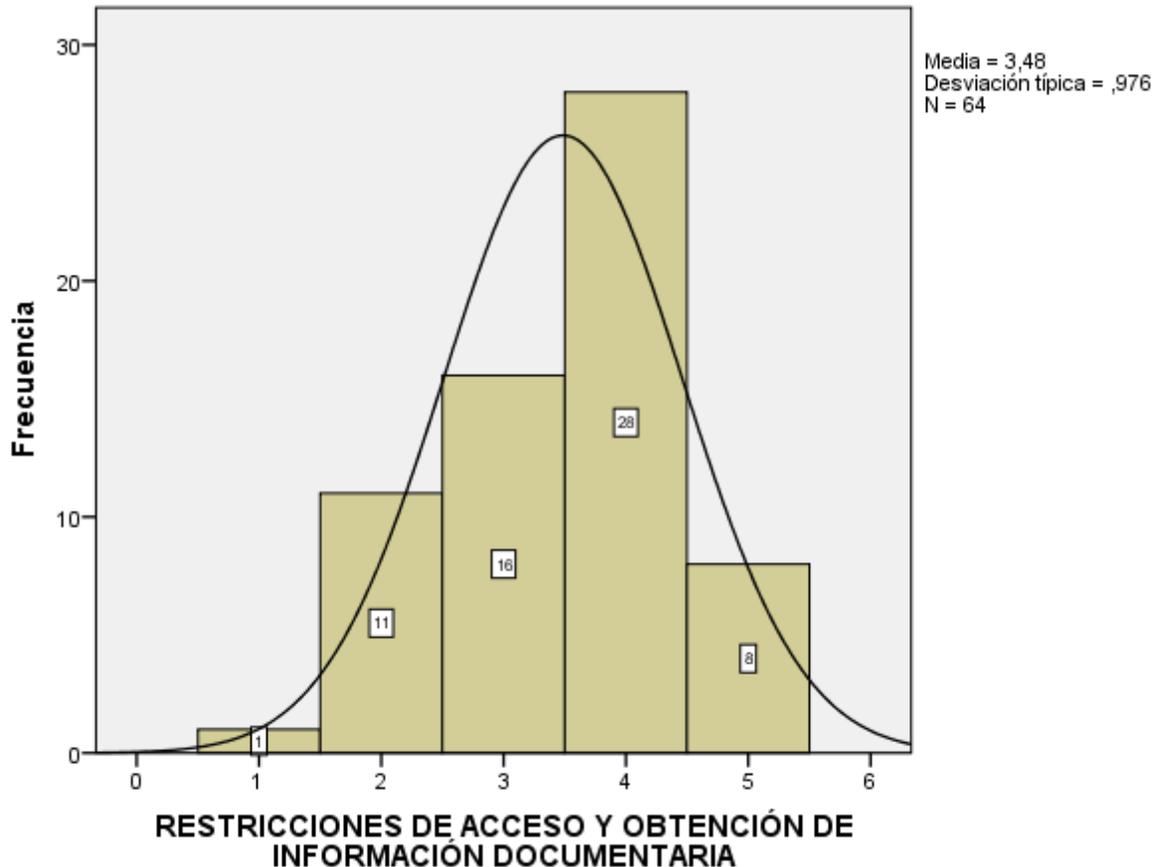
Nota: Datos obtenidos con el software SPSS

Interpretación:

Se aprecia que, respecto a la encuesta realizada, de los ítems evaluación de trámite documentario y tiempo, los usuarios emitieron sus respuestas, obteniendo un resultado, con un 42.2% estando de acuerdo, 26.6% mostrándose totalmente de acuerdo y un 1.6% estando totalmente en desacuerdo con lo indicado.

Pregunta N° 08: ¿Existen restricciones de acceso para obtener información documentaria en la entidad?

Gráfico 9. Histograma de Restricciones de acceso y obtención de información documentaria



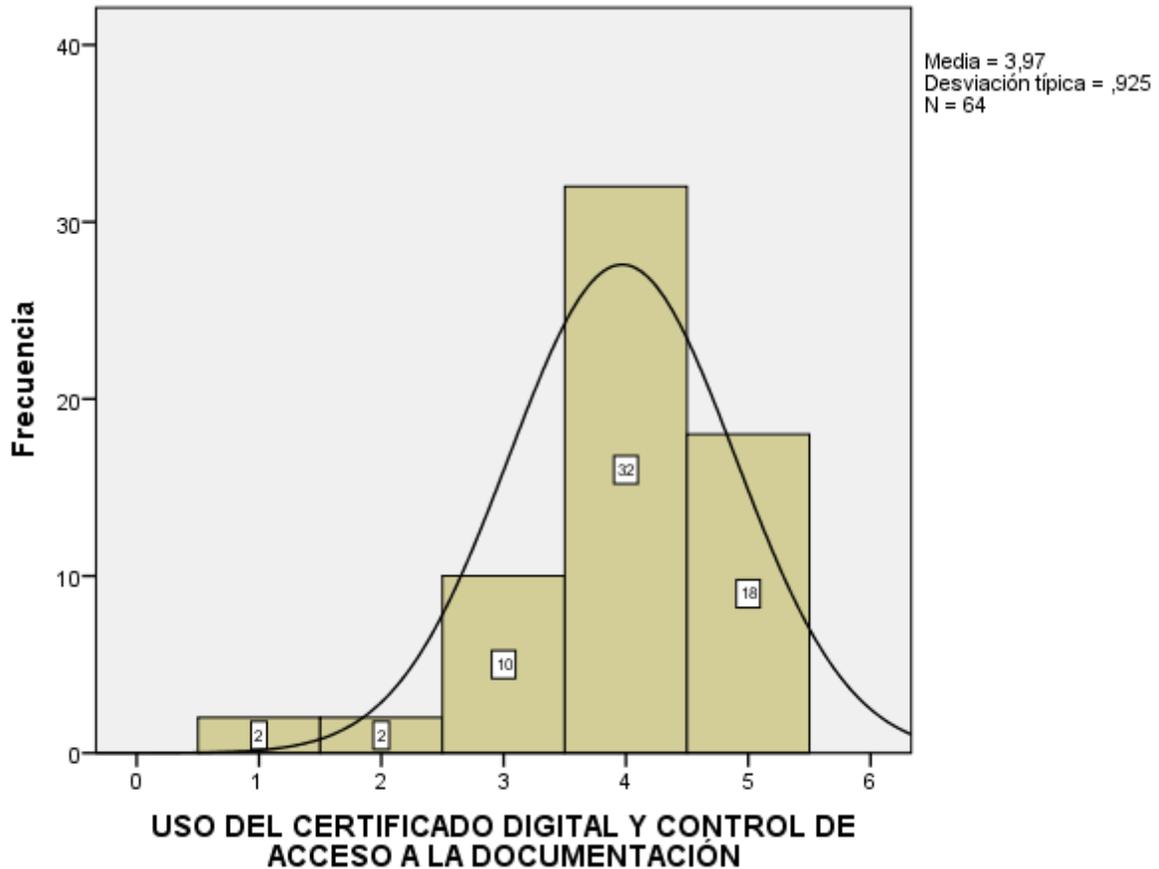
Nota: Datos obtenidos con el software SPSS

Interpretación:

Se aprecia que, respecto a la encuesta realizada, de los ítems restricciones de acceso y obtención de información documentaria, los usuarios emitieron sus respuestas, obteniendo un resultado, con un 43.8% estando de acuerdo, 25.0% mostrándose indiferente y un 1.6% estando totalmente en desacuerdo con lo indicado.

Pregunta N° 09: ¿El uso del certificado digital facilita el control de acceso a la documentación que manejan los usuarios en la entidad?

Gráfico 10. Histograma del Uso del certificado digital y control de acceso a la documentación



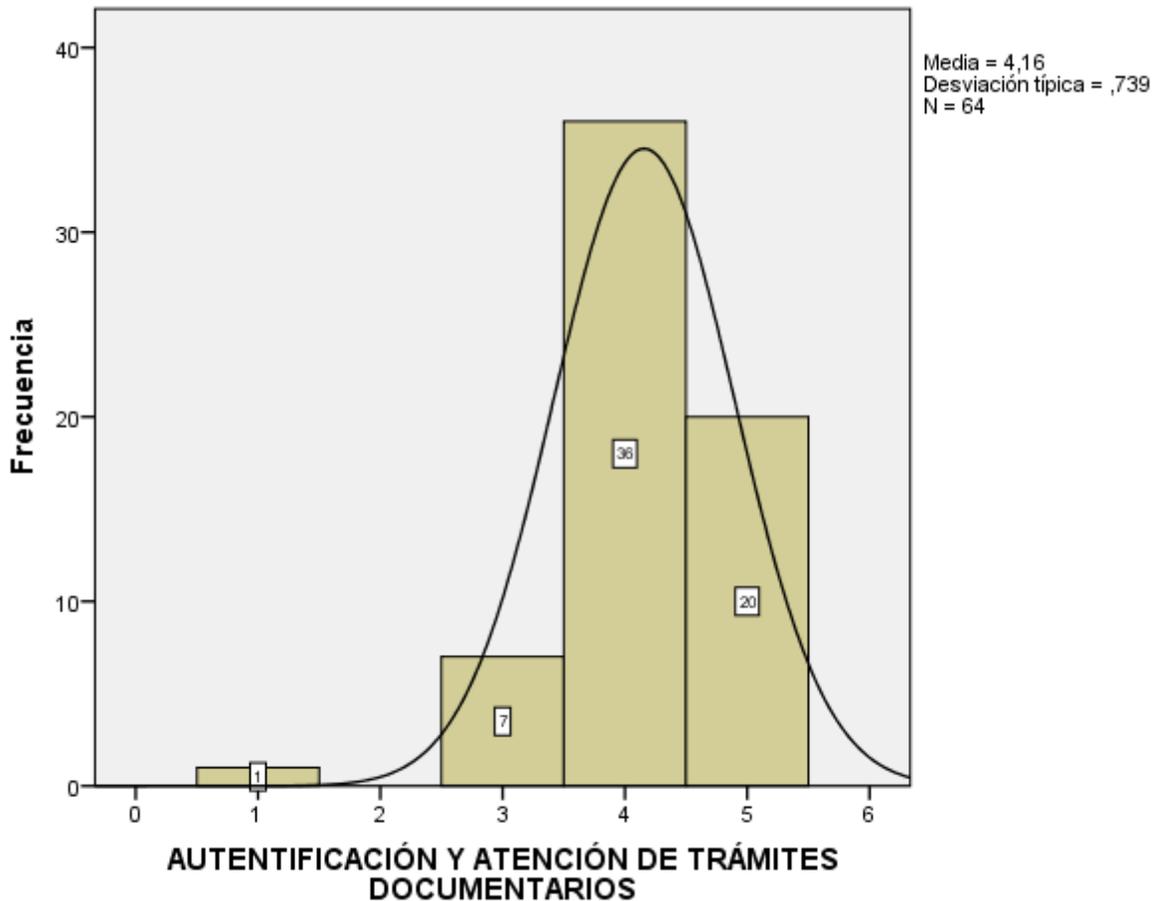
Nota: Datos obtenidos con el software SPSS

Interpretación:

Se aprecia que, respecto a la encuesta realizada, de los ítems uso del certificado digital y control de acceso a la documentación, los usuarios emitieron sus respuestas, obteniendo un resultado, con un 50.0% estando de acuerdo, 28.1% estando totalmente de acuerdo y un 3.1% estando en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente con lo indicado.

Pregunta N° 10: ¿Con el certificado digital facilita la autenticación para atender los trámites documentarios en la entidad?

Gráfico 11. Histograma de Autenticación y atención de trámites documentarios



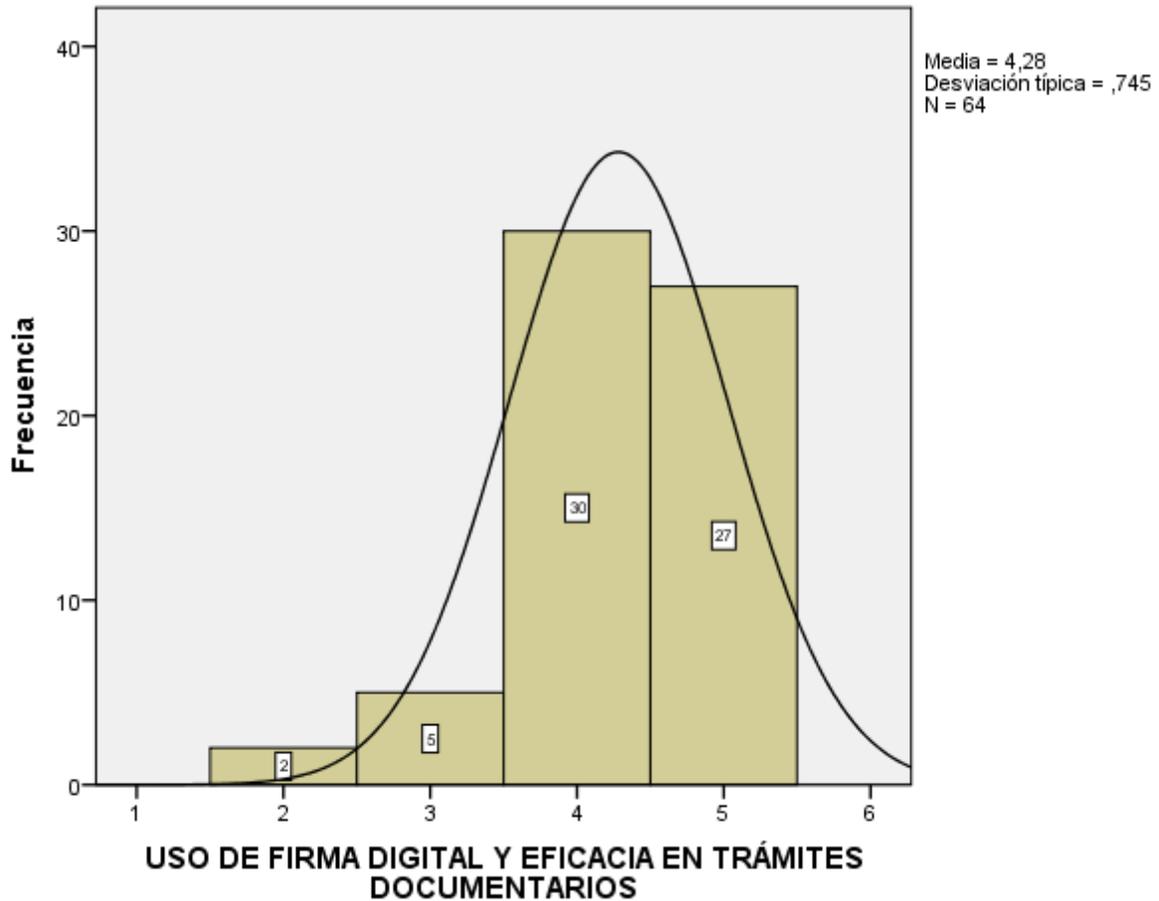
Nota: Datos obtenidos con el software SPSS

Interpretación:

Se aprecia que, respecto a la encuesta realizada, de los ítems autenticación y atención de trámites documentarios, los usuarios emitieron sus respuestas, obteniendo un resultado, con un 56.3% estando de acuerdo, 31.3% estando totalmente de acuerdo y un 1.6% estando totalmente en desacuerdo con lo indicado.

Pregunta N° 11: ¿A través del uso de la firma digital se llega a realizar trámites documentarios con mayor eficacia a unidades y áreas de la entidad?

Gráfico 12. Histograma de Uso de firma digital y eficacia en trámites documentarios



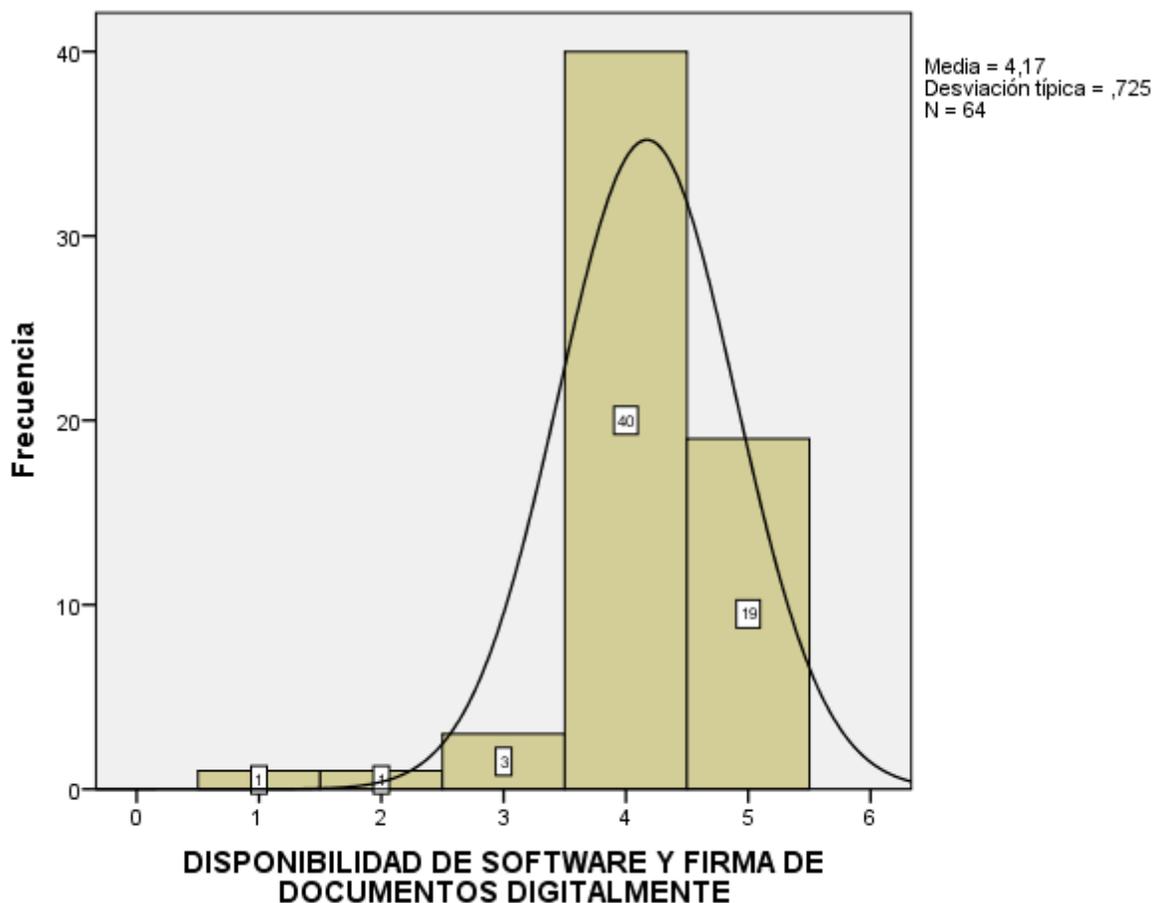
Nota: Datos obtenidos con el software SPSS

Interpretación:

Se aprecia que, respecto a la encuesta realizada, de los ítems uso de firma digital y eficacia en trámites documentarios, los usuarios emitieron sus respuestas, obteniendo un resultado, con un 46.9% estando de acuerdo, 42.2% estando totalmente de acuerdo y un 3.1% estando totalmente en desacuerdo con lo indicado.

Pregunta N° 12: ¿Se dispone convenientemente del software necesario para firmar documentos digitalmente en la entidad?

Gráfico 13. Disponibilidad de software y firma de documentos digitalmente



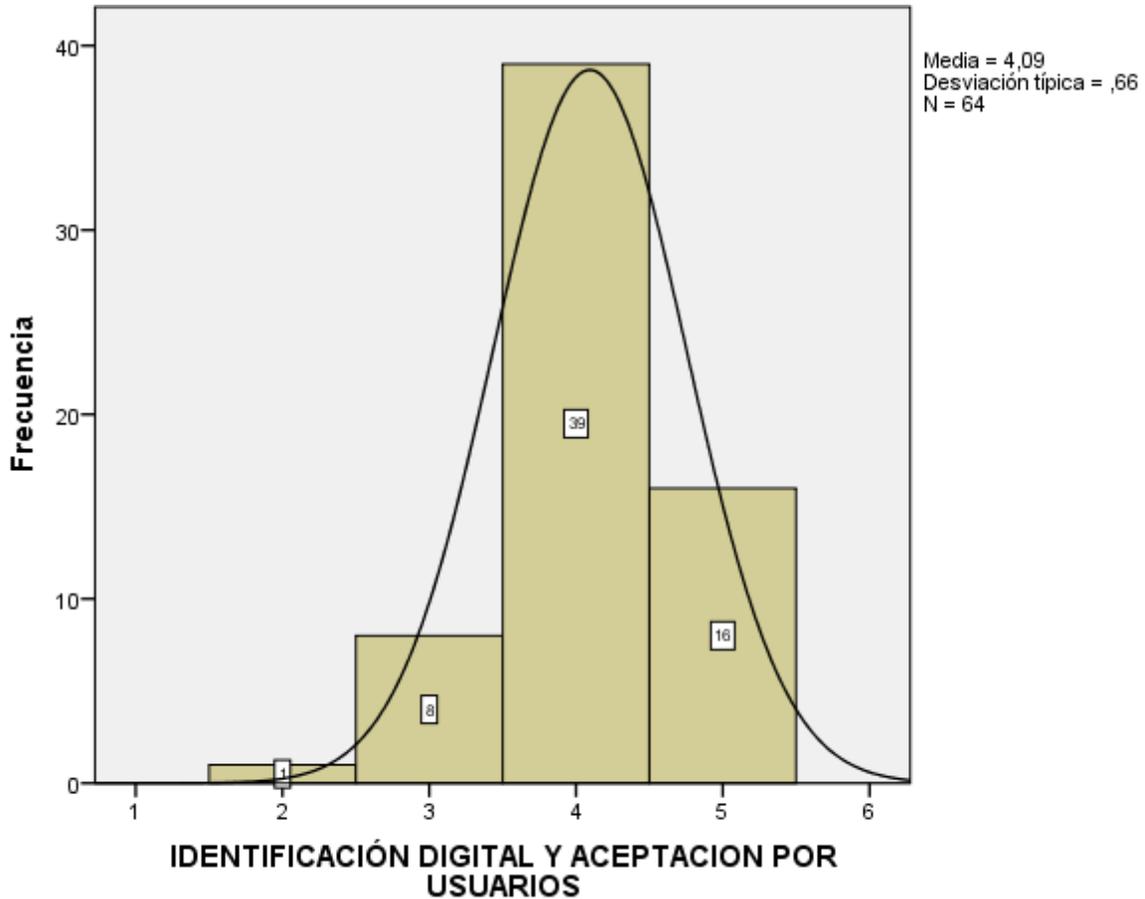
Nota: Datos obtenidos con el software SPSS

Interpretación:

Se aprecia que, respecto a la encuesta realizada, de los ítems disponibilidad de software y firma de documentos digitalmente, los usuarios emitieron sus respuestas, obteniendo un resultado, con un 62.5% estando de acuerdo, 29.7% estando totalmente de acuerdo y un 1.6% estando en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente con lo indicado.

Pregunta N° 13: ¿La identificación digital permite atender los trámites documentarios con la aceptación de las partes usuarias?

Gráfico 14. Histograma de Identificación digital y aceptación por usuarios



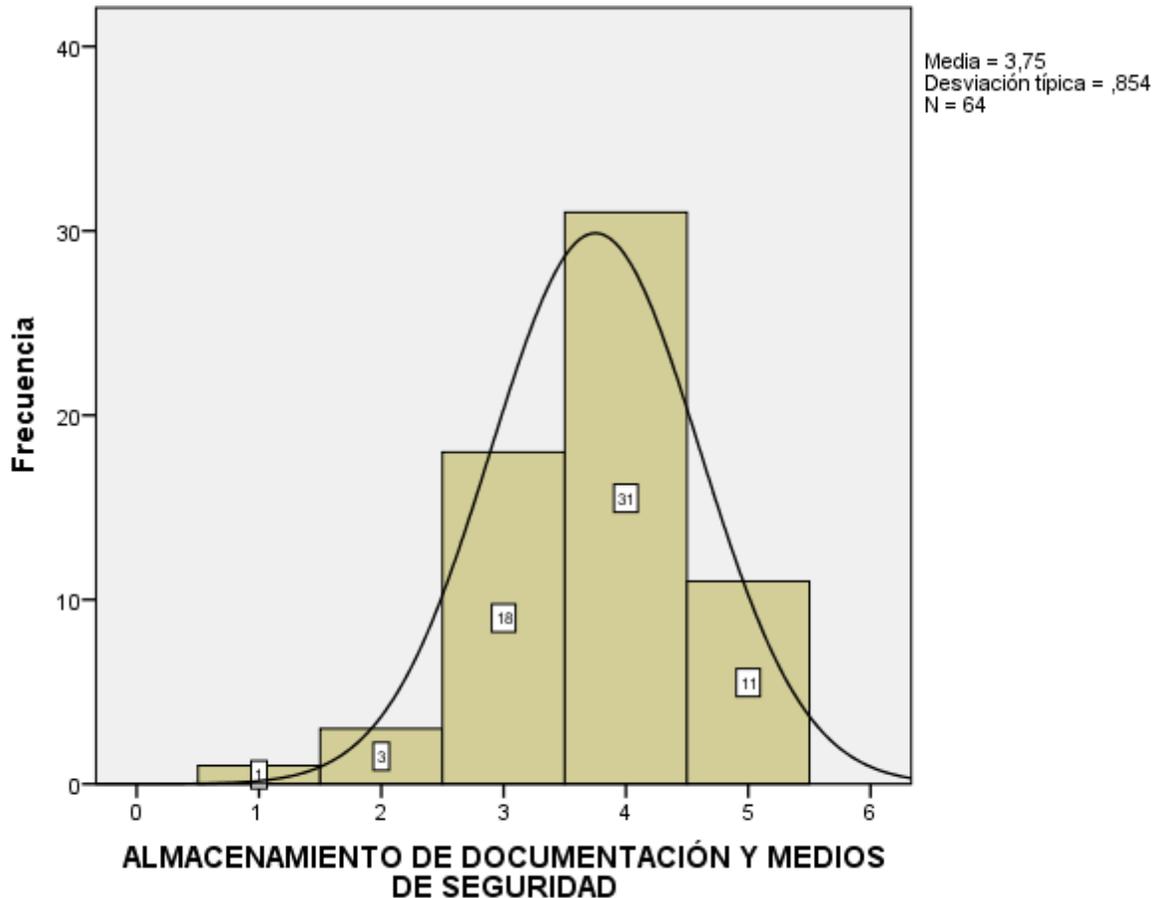
Nota: Datos obtenidos con el software SPSS

Interpretación:

Se aprecia que, respecto a la encuesta realizada, de los ítems identificación digital y aceptación por usuarios; los usuarios emitieron sus respuestas, obteniendo un resultado, con un 60.9% estando de acuerdo, 25.0% estando totalmente de acuerdo y un 1.6% estando en desacuerdo con lo indicado.

Pregunta N° 14: ¿El almacenamiento de la documentación tiene garantía de custodia en la entidad dado al manejo adecuado de los medios de seguridad?

Gráfico 15. Histograma de Almacenamiento de documentación y medios de seguridad



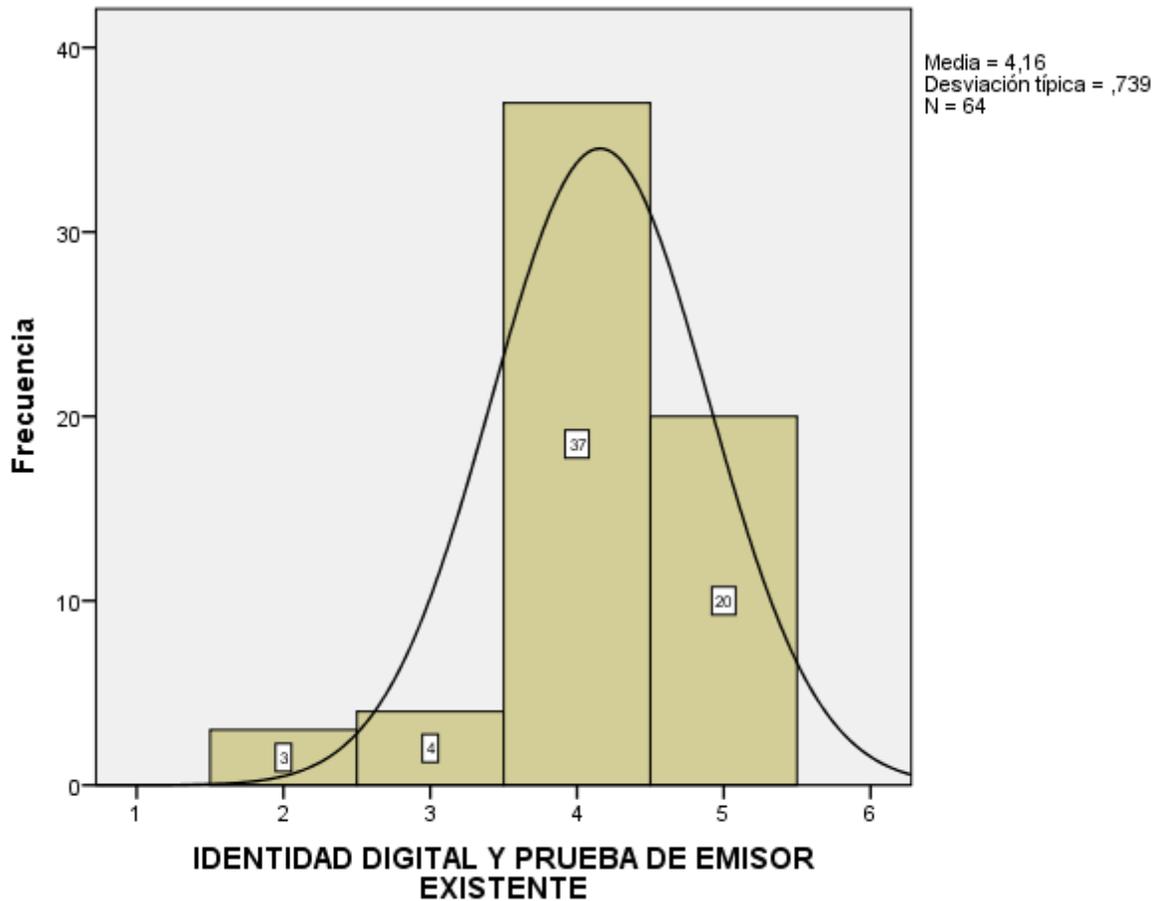
Nota: Datos obtenidos con el software SPSS

Interpretación:

Se aprecia que, respecto a la encuesta realizada, de los ítems almacenamiento de documentación y medios de seguridad, los usuarios emitieron sus respuestas, obteniendo un resultado, con un 48.4% estando de acuerdo, 28.1% mostrándose indiferente y un 1.6% estando totalmente en desacuerdo con lo indicado.

Pregunta N° 15: ¿Con la identidad digital se permite probar que el emisor es verdadero para la realización de los trámites documentarios?

Gráfico 16. Histograma de Identidad digital y prueba de emisor existente



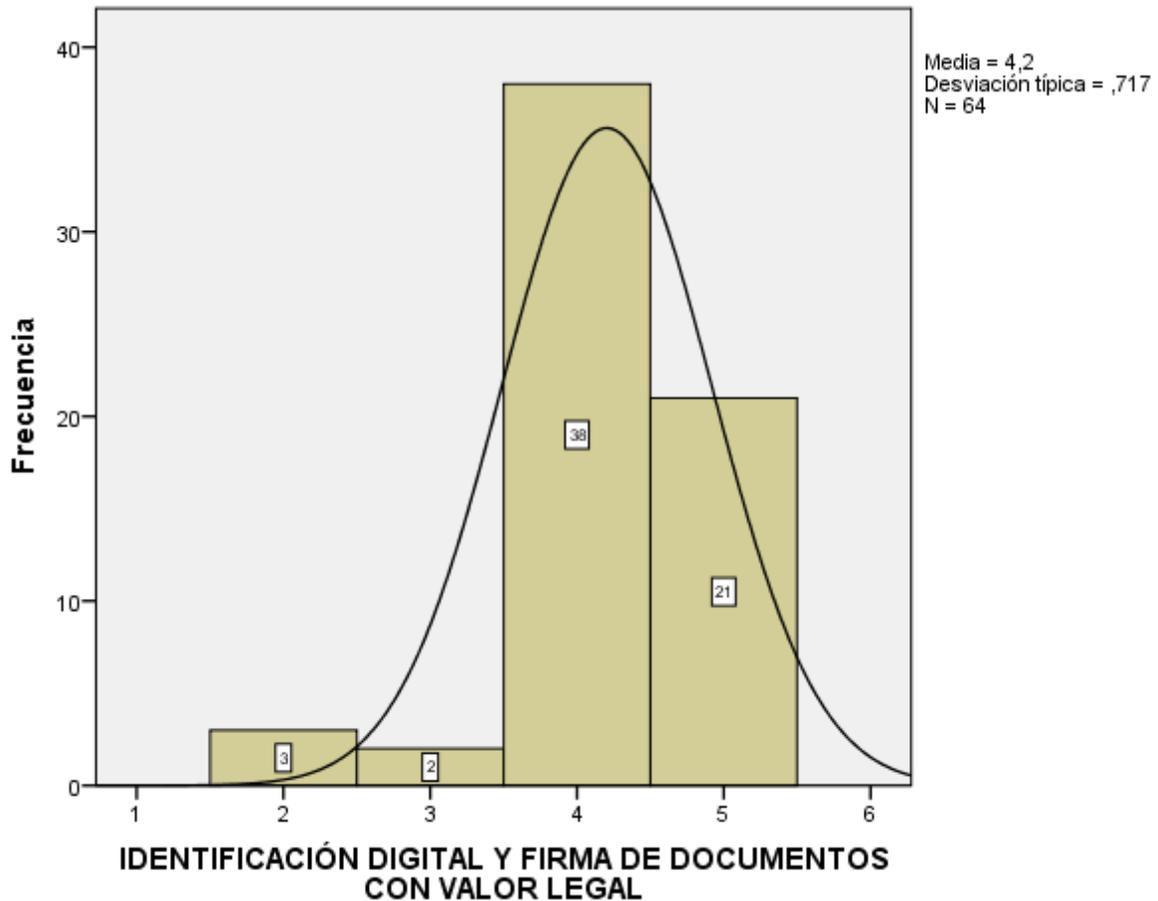
Nota: Datos obtenidos con el software SPSS

Interpretación:

Se aprecia que, respecto a la encuesta realizada, de los ítems identidad digital y prueba de emisor existente, los usuarios emitieron sus respuestas, obteniendo como resultado, que un 57.8% está de acuerdo, 31.3% totalmente de acuerdo y un 4.7% en desacuerdo con lo indicado.

Pregunta N° 16: ¿A través de la identificación digital se permite firmar documentos con valor legal para gestionar adecuadamente los trámites documentarios?

Gráfico 17. Histograma de Identificación digital y firma de documentos con valor legal



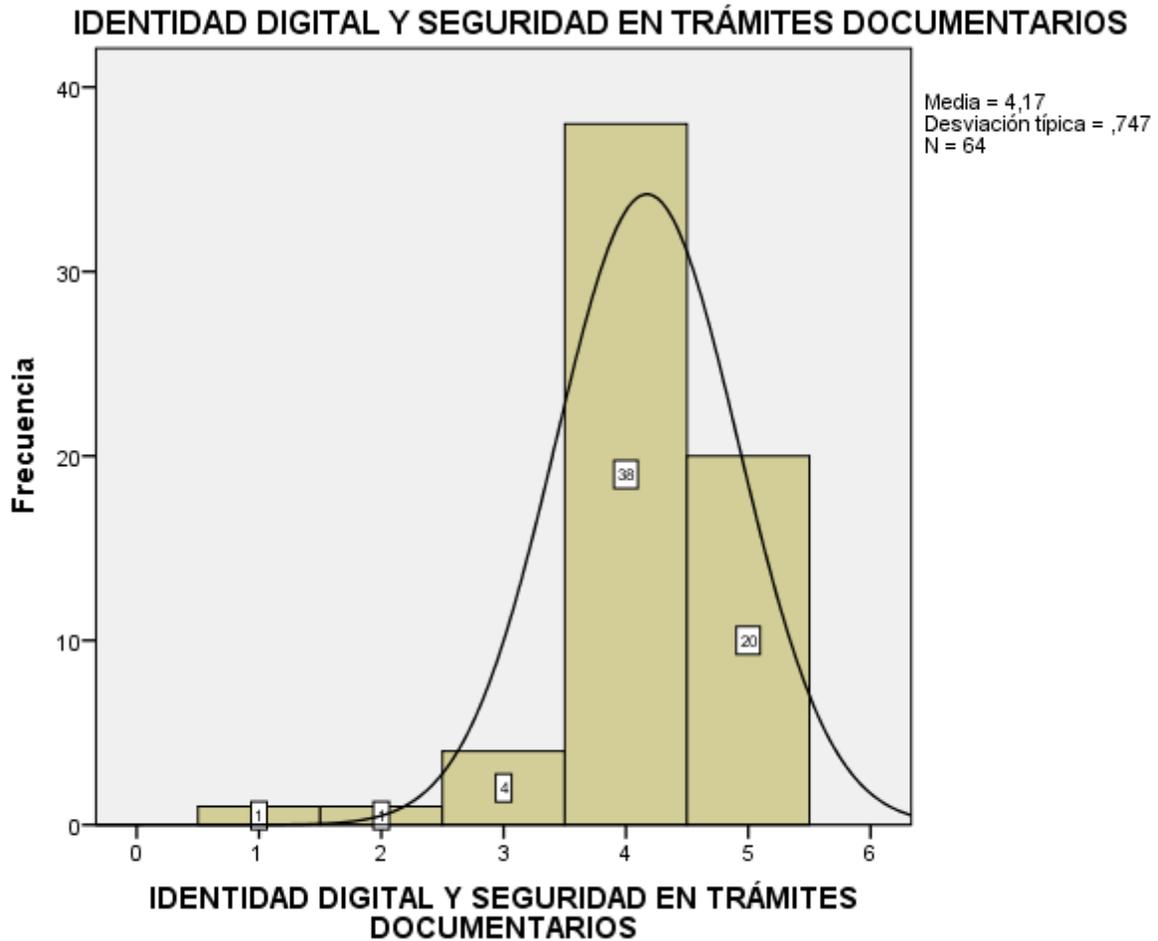
Nota: Datos obtenidos con el software SPSS

Interpretación:

Se aprecia que, respecto a la encuesta realizada, de los ítems identificación digital y firma de documentos con valor legal, los usuarios emitieron sus respuestas, obteniendo como resultado, que un 59.4% está de acuerdo, 32.8% totalmente de acuerdo y un 3.1% se muestra indiferente con lo indicado.

Pregunta N° 17: ¿Con la identidad digital se permite realizar de manera segura los trámites documentarios con la aceptación de las partes usuarias?

Gráfico 18. Histograma de Identidad digital y seguridad en trámites documentarios



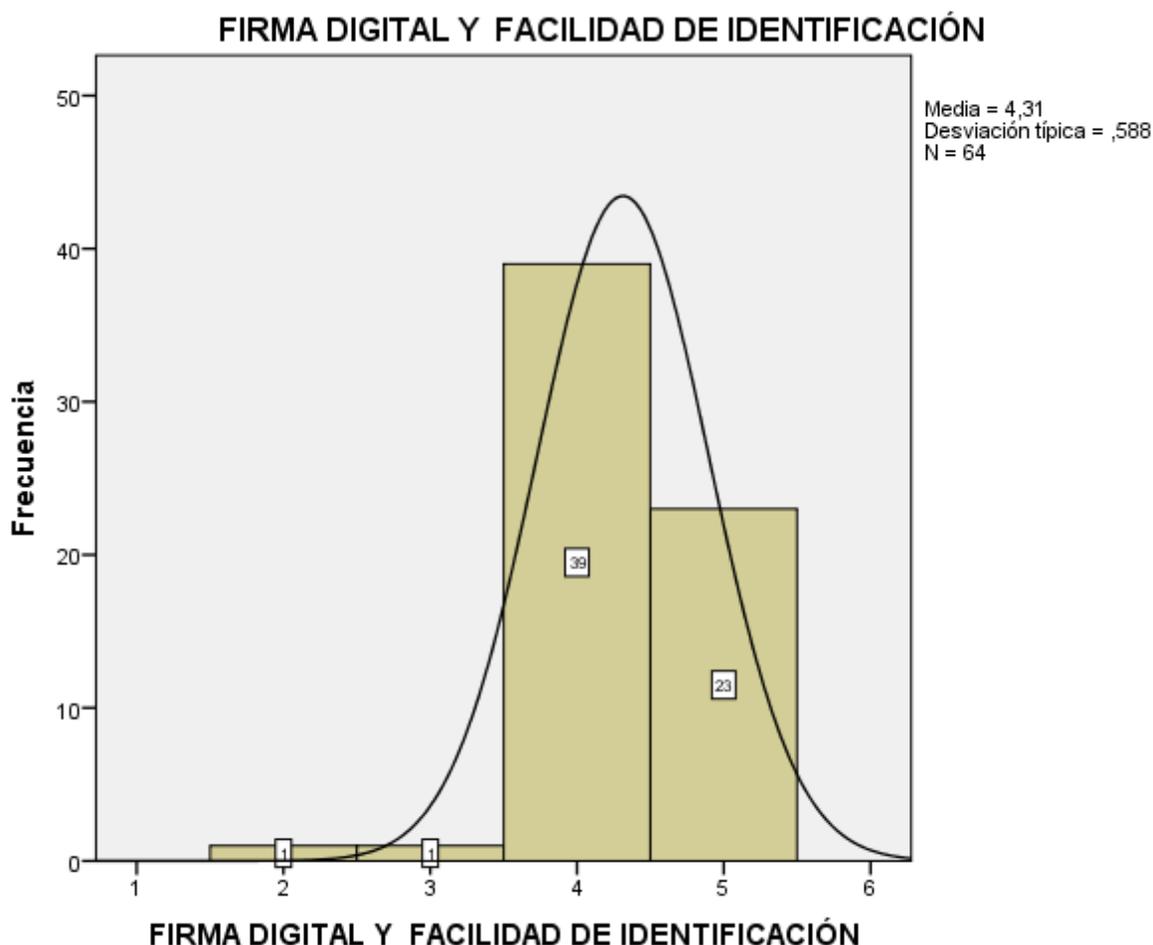
Nota: Datos obtenidos con el software SPSS

Interpretación:

Se aprecia que, respecto a la encuesta realizada, de los ítems identidad digital y seguridad en trámites documentarios, los usuarios emitieron sus respuestas, obteniendo como resultado, que un 59.4% está de acuerdo, 31.3% totalmente de acuerdo y un 1.6% estando en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente con lo indicado.

Pregunta N° 18: ¿A través de la firma digital, se permite con facilidad identificarse en la entidad?

Gráfico 19. Histograma de Firma digital y facilidad e identificación



Nota: Datos obtenidos con el software SPSS

Interpretación:

Se aprecia que, respecto a la encuesta realizada, de los ítems firma digital y facilidad de identificación, los usuarios emitieron sus respuestas, obteniendo como resultado, que un 60.9% está de acuerdo, 35.9% totalmente de acuerdo y un 1.6% estando en desacuerdo e indiferente respectivamente con lo indicado.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo, se plasma el análisis efectuado a los resultados obtenidos como parte de la investigación, así como los resultados a los que llegaron otros investigadores con el desarrollo de sus trabajos, considerándolos afines al tema estudiado, los cuales han sido mencionados como antecedentes en el capítulo de marco teórico.

La intención de este estudio tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre la Gestión documentaria y la Firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021, y como resultado se obtuvo que existe correlación positiva alta equivalente a un 77.7%, entre la Variable 1 y Variable 2 siendo la prueba muy significativa, cumpliendo con la hipótesis general.

Lo cual es corroborado por Chavez (2022), que tuvo como propósito determinar la relación entre la aplicación de herramientas digitales y la gestión documental para el Municipio de Cerro Colorado – Arequipa, siendo las variables de estudio muy a fin con la presente investigación. Es así que, bajo el tipo de modelo descriptivo, explicativo y correlacional, aplicó encuestas a 28 usuarios para recabar información respecto a la percepción que tenían sobre el tema abordado, lo que trajo consigo, el siguiente resultado, el coeficiente de Pearson fue de 98.3%, siendo la correlación perfecta, con un nivel de significancia de 0.000, que es menor al valor de significancia teórica $\alpha=0.05$, de manera que se rechazó la hipótesis nula, es por ello, que se determina que existe relación entre la aplicación de herramientas digitales y la gestión documentaria en el Municipio de Cerro Colorado.

En esa misma línea, Perez (2022), tuvo como propósito determinar la relación entre la gestión documentaria y el gobierno digital en proyectos de saneamiento urbano, para ello, realizó la investigación de tipo aplicada, con diseño no

experimental, de corte transversal, correlación, considerando una muestra de 91 trabajadores, los cuales le proporcionaron la información que buscaba, y del cual determinó que existe relación entre las variables estudiadas, obteniendo un coeficiente Rho de Spearman equivalente a un 73.9%, considerándose como moderada y fuerte. Al respecto, los resultados que obtuvo el investigador fueron muy similares al estudio realizado, no obstante, la variable 2 gobierno digital engloba de manera general a la firma digital, variable que se utilizó en la investigación realizada.

Ahora bien, Martin (2021) tuvo como propósito, analizar el proceso de implementación del Sistema de Gestión Documental en el Ministerio de Modernización y del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos entre el año 2016 y el 2019, y para ello realizó entrevistas semiestructuradas a los funcionarios que específicamente hayan realizado trámites a través de la Plataforma de Trámites a Distancia, obteniendo valiosa información que le permitió conocer el diseño de la política pública, estrategias y su implementación, teniendo en cuenta, que para algunos funcionarios no simbolizaba mejora, debido a que tuvieron dificultades para implementar el sistema en todo el Ministerio, así como pérdida del manejo de la tramitación de los expedientes en forma independiente y exclusiva, además percibían que les genera el triple de carga laboral, así como también hubo mucha resistencia en relación con las áreas que manejaban documentos confidenciales.

Es así, que enfatiza la importancia de los acuerdos políticos entre las agencias gubernamentales para lograr una implementación completa y efectiva; si bien los aspectos regulatorios e institucionales también son importantes en el desarrollo de políticas, también lo es, el apoyo de funcionarios de alto nivel en la toma de decisiones a nivel gubernamental es fundamental para lograr resultados que se acerquen lo más posible a las metas planificadas.

Por otra parte, Hilario (2021) estudió la variable gestión documentaria digitalizada, muy similar a la Variable 1 del presente trabajo, en la cual se basó en un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y nivel descriptivo, cuyo diseño de investigación fue correlacional, no experimental, realizando entrevistas a 34 usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones en Ayacucho, corroborando la relación que existe entre la gestión documentaria y el servicio al usuario, obteniendo un coeficiente de correlación de Pearson equivalente al 84.10%, siendo muy considerable, demostrando correlación positiva alta.

Por otro lado, Arrieta (2018) elaboró una metodología para implementar firma digital en la gestión documental de las oficinas de la Universidad Nacional de Costa Rica Este, cuyo enfoque implicó un cambio cultural en la organización que reflejaba la necesidad de crear sinergias entre: el área de Documentación y Archivos y el Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DTIC), es así, que aplicó el enfoque cuantitativo, tipo análisis estadístico descriptivo, utilizando la técnica de observación en el que colaboraron cuatro archivistas. Y concluye, que es rentable la implementación, asimismo contribuye en el ahorro del consumo de papel, tinta, sellos, tóner, entre otros. Y recomienda el uso de firmas digitales en los planes de estudios para el Archivo Institucional de la Universidad Estatal por el importante ahorro de recursos y otras series documentales con comportamiento similar.

En ese mismo contexto, Cámara (2022), en su estudio, buscó determinar en qué medida la implementación del Sistema de Gestión Documental con firma digital impacta en la Gestión del Trámite Documentario de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, (UNMSM), es así que utilizó la investigación de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, nivel explicativo, tipo experimental, realizando dos encuestas a 134 expedientes con alternativas de tipo Likert, concluyendo que, de acuerdo a la prueba “U” de Man-Whitney, el resultado tiende a cero con respecto a la probabilidad asumida de 0.05, y que con la

introducción del sistema de gestión de documentos con firmas digitales mejoró significativamente el procesamiento de documentos en la Universidad Nacional, asimismo incrementó la satisfacción de los usuarios e , influyendo positivamente en la eficiencia operativa del SGDFD.

De igual importancia, Inquilla (2021) cuyo propósito fue determinar el nivel de relación que existe entre la estrategia de firma digital y la gestión de trámite documentario en los administrativos en una Universidad Pública, utilizó el enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel descriptivo correlacional, bajo el diseño no experimental y con corte transversal, realizando encuestas a 73 administrativos, en el que recabó meritoria información, comprobante la fiabilidad en su instrumento, el cual tuvo un nivel alto, con un 99.4% en el cuestionario 1 y con un 99.4% en el cuestionario 2, concluyendo, que de acuerdo al Rho de Spearman obtuvo un 48.6% demostrando estadísticamente que la relación entre las dos variables que estudió fue positiva y además tuvo un grado de correlación moderado.

Abhinash et al. (2021) en el artículo científico que denominó “Desarrollo e Implementación de Soluciones de Firma Digital para Organizaciones Educativas”, implementó una solución con componentes de seguridad: secreto, autenticación, no repudio e integridad, el estudio se realizó para evaluar la eficacia del esquema de firma digital en el distrito de Cuddalore, Tamil Nadu País de la India, llegando a la conclusión de que las firmas aún son difíciles de entender. Por supuesto, también es importante comprobar el nivel formación de los usuarios para garantizar el uso de estas tecnologías y por tanto resulta importante planificar la formación continua a los usuarios que se encuentran incluidos en la implementación, así como a los nuevos usuarios que formarán parte de las entidades.

Perez (2021), cuyo estudio tuvo como propósito determinar la influencia de la Simplificación administrativa en la gestión documentaria de una

Municipalidad Distrital de Abancay, 2021, Es así, que, usando la metodología de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, mediante el diseño no experimental, transversal, correlacional causal, y con la técnica de encuestas, desarrolló el estudio que comprendió la participación de 100 trabajadores para poder obtener información sobre la percepción que había en el Municipio y con ello poder comprender si la hipótesis planteada fue correcta. Los resultados determinaron que la gestión documental depende de la simplificación administrativa, ello determinado por la prueba de Pseudo R cuadrado, con el coeficiente de Nagelkerke = 44.6%, indicando que la variable arroja que la simplificación administrativa influye en un 44.6% sobre la gestión documental de la entidad, así como el Chi cuadrado, que estadísticamente obtuvo un 47.81% y p - valor = $0.000 < 0.05$, rechazando la hipótesis nula.

Asimismo, en este punto se han establecido los resultados obtenidos de como resultado de las correlaciones, siendo más específicos en lo que respecta a las dimensiones.

En el estudio se pudo comprobar que existe relación entre las variables, las cuales buscan mejorar la eficiencia en los trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública, se comprobó que existe correlación positiva alta de un 77.7%, lo cual simboliza, que el Control físico, Clasificación, Valoración y Control de acceso de la Variable 1 tienden a relacionarse con la Variable 2, por lo cual, se aceptó la hipótesis general del estudio, donde se refiere que existe relación entre las dos variables estudiadas.

En relación del primer objetivo específico del presente estudio, se encontró que existe una correlación media moderada de 64.6% de asociación entre el control físico y firma digital. Este resultado lo confirma Llaguento (2022), cuya finalidad fue determinar la relación del control físico y gobierno digital en una Municipalidad de Chiclayo, asimismo se refiere a que existe una correlación directa media de 56.6%. En tal sentido, en los resultados de las encuestas,

se determina que si mejora el control físico también va a mejorar el gobierno digital.

En relación al segundo objetivo específico del presente estudio, se encontró, una correlación media moderada de 68.3% de asociación entre la clasificación y firma digital. Este resultado lo confirma Llaguento (2022), que obtuvo una relación directa media del 60.5%, como consecuencia de las respuestas de los 42 usuarios encuestados.

En relación al tercer objetivo específico del presente estudio, se encontró que existe correlación media moderada de 68.8% de asociación entre la valoración y firma digital, y desde otro punto de vista, Llaguento (2022) hace referencia en su trabajo de investigación una relación directa baja del 27.1%, asimismo, los 42 usuarios encuestados indicaron que si mejora la valoración también va a mejorar el gobierno digital.

En relación del cuarto objetivo específico del presente estudio, se encontró que existe una correlación media de 53.4% de asociación entre el control de acceso y firma digital. Este resultado difiere de lo obtenido por Llaguento (2022), cuya finalidad fue determinar la relación del control de acceso y gobierno digital en una Municipalidad de Chiclayo, indicando que existe una correlación directa baja de 31.8%, los 42 usuarios encuestados indicaron que si mejora el control de acceso también va a mejorar el gobierno digital.

Finalmente, es necesario mencionar que no existen muchas investigaciones a nivel de Maestría u otro nivel superior que hayan estudiado las variables abordadas en el presente trabajo, razón por la cual, el presente capítulo se realizó en función a las investigaciones que son similares a tema en estudio.

VI. CONCLUSIONES

Según los resultados de la investigación, concluyo en lo siguiente:

En **primer lugar**, la investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la Gestión documentaria y la firma digital, es por ello, que ante el desarrollo del trabajo de investigación y de acuerdo a los datos obtenidos, se determinó que existe correlación positiva alta entre las variables estudiadas, con un equivalente al 77.7%, que estadísticamente indica que la asociación es muy significativa, lo que se entiende, que al mantener eficientemente una de las variables se verá reflejada de manera similar el resultado en la otra variable.

En **segundo lugar**, la investigación determinó que el valor del estadístico “r” de Pearson es de 64.6%, además esta correlación es muy significativa. Por lo que se obtuvo una correlación positiva moderada entre la dimensión 1 Control físico y la variable 2 Firma digital, porque el valor del Sig (bilateral) es de 0.000, que se encuentra por debajo del $\alpha = 0.01$ requerido.

En **tercer lugar**, la investigación determinó que el valor del estadístico “r” de Pearson es de 68.3%, además esta correlación es muy significativa. Por lo que se obtuvo una correlación positiva moderada entre la dimensión 2 Clasificación y la variable 2 Firma digital, porque el valor del Sig (bilateral) es de 0.000, que se encuentra por debajo del $\alpha = 0.01$ requerido.

En **cuarto lugar**, la investigación determinó que el valor del estadístico “r” de Pearson es de 68.8%, además esta correlación es muy significativa. Por lo que se obtuvo una correlación positiva moderada entre la dimensión 3 Valoración y la variable 2 Firma digital, porque el valor del Sig (bilateral) es de 0.000, que se encuentra por debajo del $\alpha = 0.01$ requerido.

En **quinto lugar**, la investigación determinó que el valor del estadístico “r” de Pearson es de 53.4%, además esta correlación es muy significativa. Por lo que se obtuvo una correlación positiva moderada entre la dimensión 4 Control de acceso y la variable 2 Firma digital, porque el valor del Sig (bilateral) es de 0.000, que se encuentra por debajo del $\alpha = 0.01$ requerido.

VII. RECOMENDACIONES

A la entidad pública materia de la presente investigación, se le recomienda las siguientes sugerencias con respecto a los resultados obtenidos.

Primera: Inculcar a los usuarios (internos) que sigan integrando la firma digital en los documentos que generen para atender de manera más eficiente y ágil los trámites documentarios que les asignan como parte de sus funciones.

Segunda: Brindar capacitaciones a los usuarios (internos) sobre la importancia que tienen las unidades y áreas respecto al orden de la documentación que generan y manejan, producidas de años anteriores, con la finalidad de que se digitalicen y preserven, así como la información que se encuentran generando sean guardadas en espacios virtuales.

Tercera: Difundir entre los usuarios (internos y externos) a la entidad, comunicaciones sobre actualizaciones que se produzcan referidas a temas de Gestión documentaria y Firma digital, para que, en función de ello, realicen correctamente el uso de las plataformas proporcionadas por la entidad.

Cuarta: Brindar mejoras en la plataforma de Mesa de Partes Virtual, agregando una sección que contenga información sobre el estado de los trámites documentarios realizados por los usuarios (externos), teniendo en cuenta que, con la integración de la firma digital, las atenciones de los documentos se deberían de visualizar permitiendo la trazabilidad documental, para satisfacción de los usuarios (externos).

Quinta: Concientizar entre los usuarios (internos) sobre medidas de responsabilidad que impacten positivamente al medio ambiente en el marco de sus funciones, buscando reducir los gastos innecesarios por uso de papel, tóner, energía y traslado de documentación física.

REFERENCIAS

- Abinash, S., Guhanprasath, B., Madeshwaran, R., Saravanakumar, S., Nagarasan, M., & Nandhini, A. (2021). *International Journal of Research Publication and Reviews Design and Implementation of a Digital Signature Solution for Educational Organization*. 2, 393-398.
<https://www.ijrpr.com/uploads/V2ISSUE3/IJRPR288.pdf>
- Agudelo Viana, G., Aignerren Aburto, J. M., & Ruiz Restrepo, J. (2008). Experimental and non-experimental research designs. *Sociology in its Scenarios*, (18), 1–46.
- Alarcón Arrieta, V. V. (2018). *El sistema de gestión documentaria (sisgedo) y la atención al usuario sobre el seguimiento de trámite de documentos recepcionados en la Municipalidad Distrital de Huachón - Pasco*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30008>
- Alvarez Viera, P. (2018). Document Ethics and Research. *Virtual Newsletter February VOL 7 - 2ISSN 2266 - 1536*. (6,7).
- Arbaiza, L. (2014). *Como elaborar una tesis de grado*. (1ª ed.). Lima: Universidad ESAN.
- Arévalo Jordán V. H. (2003). *Documentary archiving techniques*. Buenos Aires: Editions of the South.
- Arrieta Morera, J. (2018). *Metodología para implementar firma digital en la gestión documental de las oficinas de la Universidad Nacional de Costa Rica*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Costa Rica].
<https://repositorio.una.ac.cr/handle/11056/14331>

Aviva Bashan, Sigal Kordova (2021). Globalization, quality and systems thinking: integrating global quality Management and a systems view. Recuperado el 26 de abril de 2021 de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844021002668>

Balboa, M., & Medina, G. (2022). Gestión documental y transformación digital en el estado de Chile: un estudio de caso. *Amoxtli*, (7). Universidad Finis Terrae. <https://doi.org/10.38123/amox7.204>

Bateoja Arroyo, H. (2017). *Análisis de las ventajas y desventajas del sistema de gestión documental Quipux para la Pucese*. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/991>

Beltran Escalante, B. (2020). *La estrategia del cero papel y la gestión de contabilidad del Ministerio de la Producción, periodo 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47766>

Buiza ét. al. (2021). *Improvement in times and paper consumption: Impact of the implementation of electronic signature in the health agency under Guadalquivir*. http://dspace.aepro.com/xmlui/bitstream/handle/123456789/3061/AT10-003_21.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cámara de Representantes República de Colombia. (2020). Política de No Repudio. Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) Arquitectura Empresarial. <https://www.camara.gov.co/sites/default/files/2022-06/Politica%20de%20No%20Repudio.pdf>

- Cámara Figueroa, A. M. (2022). *Sistema de gestión documental con firma digital e impacto en el trámite documentario en una universidad nacional, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <https://hdl.handle.net/20.500.13084/6264>
- Cea D'Ancona, M.A. (1996) *Quantitative Methodology: social research strategies and techniques*. Madrid, Summary
- Cerdeira, L. (2020). *Lo que podemos aprender de Estonia, el país más digitalizado del mundo*. <https://forbes.es/empresas/76138/lo-que-podemos-aprender-de-estonia-el-paismas-digitalizado-del-mundo>.
- Chancafe Sirlopu, J. R. (2022). *Estrategia cero papel para optimizar el proceso de gestión documental en la Municipalidad Distrital de Eten Puerto*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/77954>
- Chávez Montejó, Y., & Pérez Sousa, H. (2013). Gestión documental, Gestión de información y Gestión del conocimiento. *Bibliotecas. Anales de Investigación*, 0(8–9), 222–227. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5704452>
- Chavez Quispe, K. J. J. (2022). *Aplicación de herramientas digitales y gestión documentaria en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado - Arequipa 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/102314>
- De Luca, J. (2015). *La implementación de la firma digital en el sector público: mejoras en la gestión y en los procesos para lograr óptimos resultados*. [Tesis de Maestría, Universidad de Buenos Aires]. Biblioteca Digital UBA. http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-0390_DeLucaJC.pdf

Decreto Supremo N° 052-2008-PCM de 2008. Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales. 19 de julio de 2008.
<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/292462-052-2008-pcm>

Decreto Legislativo N° 1310 de 2016. Decreto Legislativo que aprueba medidas adicionales de simplificación administrativa. 29 de diciembre de 2016.
<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/9881-1310>

Decreto Legislativo N° 1412 de 2018. Decreto Legislativo que aprueba la ley de gobierno digital. 12 de setiembre de 2018.
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1/>

Decreto Supremo N° 029-2021-PCM de 2021. Reglamento de la Ley de Gobierno Digital busca impulsar la incorporación de las tecnologías digitales en los servicios ofrecidos por las entidades públicas en favor de la reactivación económica del país. 18 de febrero de 2021.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1680865/DS%20029-2021-PCM.pdf.pdf>

Diccionario de Terminología Archivística. (1974). Madrid, España: Dirección de Archivos Estatales.

Espinoza Sotomayor, R. El fayolismo y la organización contemporánea. Visión Gerencial, núm. 1, enero-junio, 2009, pp. 53-62. ISSN: 1317-8822. Universidad de los Andes Venezuela.
<https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545880010.pdf>

European Knowledge Center for Information Technology (Ed.). (2018, 11 octubre). Access control. Retrieved December 28, 2022, TIC Portal.
<https://www.ticportal.es/glosario-tic/control-acceso>

- Fernández Valdés, M. M. y Ponjuán Dante, G. (2008). Conceptual Analysis of the Main Interactions Between Information Management, Document Management and Knowledge Management. Acimed.
- Fitch, D. (2004). Client-controlled case information: A general system theory perspective. *Social Work*, 49(3), 497-505. Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/client-controlled-case-informationgeneral-system/docview/215270767/se-2?accountid=37408>
- Guías Generales: Algoritmos y Parámetros de Firma Electrónica. Centro Criptológico Nacional, [CCN-STIC-405:2006]
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). Investigation methodology. McGraw Hill. Recovered el 28 de Octubre de 2019, de https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGRAW - HILL INTERAMERICANA DE MÉXICO, S.A. de C.V.
- Hilario Yacsavilca, M. A. (2021). *Gestión documentaria digitalizada y servicio al usuario de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Ayacucho, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74956>
- Inquilla Quispe, R. C. (2021). *Estrategia de firma digital y gestión de trámite documentario en una universidad pública, Lima, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74910>

- Jiménez, S. (2018). Analítica Pública. *Transformación Digital en Reino Unido: poner el ojo en los servicios*. <https://sergiojimenez.net/transformacion-digital-en-reino-unido-poner-el-ojo-en-los-servicios/>
- Landeau, R. (2007). Preparation of research papers. Venezuela: Alpha.
- Ley N° 27269 de 2000. Ley de firmas digitales y certificados digitales. 08 de mayo de 2000. <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0030/ley-27269.pdf>
- Ley N° 31170 de 2021. Ley que dispone la implementación de mesas de partes digitales y notificaciones electrónicas. 03 de marzo de 2021. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-dispone-la-implementacion-de-mesas-de-partes-digital-ley-n-31170-1945737-1/>
- Llaguento Céspedes, G. C. (2022). *Gobierno digital y gestión documentaria en la municipalidad de un distrito de Chiclayo*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94160>
- López Riquelme, S. E. (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>
- Lopez, P. (2004). Population, simple and sampling. Scielo Analytics, 69-74.
- Luna Soto, G. K. (2021). *Tecnologías de información y comunicación en la automatización de la gestión documentaria en el Gobierno Regional de Lima*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71958>
- Lunazco Delgado E. J. (2017). *Gestión documental y la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017*. [Tesis de Maestría,

Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16356/Lunasc_o_DEJ.pdf

Martin M. P. (2021). *El proceso de implementación del Sistema de Gestión Documental Electrónica entre el año 2016 y el año 2019. Caso: el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación*. [Tesis de Maestría, Universidad Torcuato Di Tella].
<https://repositorio.utdt.edu/handle/20.500.13098/11229>

Meneses Davila, L. S. (2019). *Gestión documentaria y la productividad en la Empresa de Servicios, Andeco S.A.C. Lima, 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39147>

Microforms. (29 de marzo de 2019). *Microformas. Microforms. Pros and cons of physical and digital documents*. <https://microformas.mx/blog/pros-contras-documentos-fisicos-digitales/#:~:text=Pros%20documento%20f%C3%ADsico,pueden%20ser%20modificados%20o%20alterados>

Molano, R. (2017). *Implementación de un sistema de gestión documental en la asociación Asproleche Q.V.C. de Santa Rosa de Viterbo*. [Tesis de Pasantía, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia Administración de Empresas Agropecuarias Seccional Duitama].
https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/2611/1/TGT_1224.pdf

Naciones Unidas. (25 de Setiembre de 2015). *La Agenda para el Desarrollo Sostenible*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

- Pérez N. (s.f). *The documentary evaluation in the archives. General Archive of the State of Oaxaca – Mexico*. <https://www.oaxaca.gob.mx/ageo/la-valoracion-documental-en-los-archivos/>
- Perez Sagastegui, J. (2022). *Gestión documentaria y gobierno digital en proyectos de saneamiento urbano de una municipalidad en la región Ucayali, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84326>
- Perez Soria, J. C. (2021). *Simplificación administrativa en la gestión documentaria en una Municipalidad Distrital de Abancay, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72881>
- Poder Judicial de la Provincia de Jujuy. (s.f). *¿What is the digital signature?* <https://www.justiciajujuy.gov.ar/justiciajujuy/index.php/component/content/article/63-firma-digital/1102-firma-digital-que-es>
- Ramírez Annicchiarico, E. M. (2022). *Propuesta de modelo de gestión de documentos electrónicos del hospital universitario Julio Méndez Barreneche*. [Tesis de Maestría, Universidad de La Salle]. https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1092&context=maest_gestion_documental
- Ramírez Rincón, M. (2019). *Propuesta de un modelo de gestión de documento electrónico para el mejoramiento de los procesos administrativos del Sena Regional Casanare y la disminución de hallazgos en las auditorías externas*. [Tesis de Maestría, Universidad de La Salle]. https://ciencia.lasalle.edu.co/maest_gestion_documental/51

Real Academia Española. (s.f). Authenticity. In *Dictionary of the Spanish language*. Retrieved on December 30, 2022, from <https://dle.rae.es/autenticidad>

Real Academia Española. (s.f). Authentic. In *Dictionary of the Spanish language*. Retrieved on December 30, 2022, from <https://dle.rae.es/aut%C3%A9ntico>

Red Hat. (27 de octubre 2017). *¿What is integration?* <https://www.redhat.com/es/topics/integration/what-is-integration>

Ríos Barrios, J. C. H. (2018). *La certificación digital y la gestión administrativa eficiente en las instituciones del estado peruano*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/2476>

Rivera Casique, F. E. (2022). *Digitalización documentaria y la gestión administrativa de la Red Asistencial de Salud de Moyobamba*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82995>

Roberge, M. (1992). *The essentials of Document Management*. Québec: Gestar Québec.

Rodríguez Cabrera M. y Mena Mugica M. M. (2016): La gestión documental en el contexto universitario: herramienta fundamental para la toma de decisiones, *Revista Caribeña de Ciencias Sociales (septiembre 2016)*. En línea: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2016/09/gestion-documental.html>

Rojas Coanqui, R. J. (2021). *Gestión administrativa y gestión de trámite documentario en una universidad pública, Cercado de Lima 2021*. [Tesis de

Maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67865>

Ruiz González, M. D. L. Á., & Bodes Bas, A. (2014). La Gestión Documental y su impacto en el sector empresarial Cubano (Document Management and its Impact on Cuban Enterprise Sector). *GECONTEC: Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*, 2(1).

Ruso, P (2009). Gestión documental en las organizaciones. Primera edición. Barcelona – grupo editorial Uoc

Salazar Llontop, M. M. (2021). *Sistema de gestión documentaria para la modernización de la administración pública en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79929>

Sampieri Hernández Roberto. (2014). Metodología de la investigación. Sexta edición. McGraw Hill. México.

Sánchez Vera, C. E. (2022). *Propuesta de diseño conceptual para el sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo. Caso: Universidad Surcolombiana*. [Tesis de Maestría, Universidad de La Salle].
https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1090&context=maest_gestion_documental

Silva Rodríguez, D. A. (2020). Good practices of the electronic signature in document management processes.
https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion/754

- Tacón, J. (2010). *File and library disasters: causes and effects of protection and recovery*. Complutense University of Madrid. [https://eprints.ucm.es/id/eprint/10584/1/desastres_DT_2010-3_\(2\).pdf](https://eprints.ucm.es/id/eprint/10584/1/desastres_DT_2010-3_(2).pdf)
- Universidad César Vallejo (2020). Código de Ética RCU N° 0340-2021-UCV. [Archivo PDF].
- Vélez Rojas, E. D. (2020). *Documentos electrónicos en la gestión administrativa del Ministerio Público - 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42717>
- Yamunaque Cruz, W. C. (2022). *Firma digital en la mejora de la gestión de aseguramiento en salud en Saludpol, Lima 2022*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95923>
- Yuni, J. & Urbano, C. (2014). Techniques to investigate. Methodological resources for the preparation of research projects, vol 2. Editorial brujas. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2016/01/T%C3%A9cnicas-para-investigar-2-Brujas-2014-pdf.pdf>

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de operacionalización de la Variable N° 01

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1: Gestión documentaria Llaguento (2022)	La gestión documentaria es un conjunto de normas prácticas y técnicas utilizadas para organizar documentos de varios modelos adoptados y creados en una organización pública o privada para mejorar los recursos y la sostenibilidad a largo plazo. (p.18)	Esta variable se medirá con 4 dimensiones y 7 indicadores. Se utilizará la técnica de la encuesta, el instrumento será el cuestionario con 7 preguntas con escala de Likert de 5 opciones.	Control físico	<ul style="list-style-type: none"> Almacenamiento 	Escala Likert: Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Indiferente (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)
			Clasificación	<ul style="list-style-type: none"> Orden Acceso documentario 	
			Valoración	<ul style="list-style-type: none"> Conservación de archivos Evaluación 	
			Control de acceso	<ul style="list-style-type: none"> Autorización Autenticación 	

Anexo N° 02: Matriz de operacionalización de la Variable N° 02

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 2: Firma digital Inquilla (2021)	La firma digital es aquella firma electrónica que, disponiendo de una técnica de criptografía asimétrica, va a permitir la identificación del firmante, de manera que está vinculada únicamente al firmante y a los datos a los que se refiere. (p.16,17)	Esta variable se medirá con 3 dimensiones y 9 indicadores. Se utilizará la técnica de la encuesta, el instrumento será el cuestionario con 9 preguntas con escala de Likert de 5 opciones.	Autenticidad	<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad • Alcance • Disponibilidad 	Escala Likert: Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Indiferente (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)
			No repudio	<ul style="list-style-type: none"> • Negación • Custodio • Irrenunciabilidad 	
			Integración	<ul style="list-style-type: none"> • Legalidad • Seguridad • Identificación 	

Anexo N° 03: Matriz de Coherencia entre el Problema principal y los Problemas específicos

PROBLEMA GENERAL	PROBLEMAS ESPECÍFICOS
<p>¿Cuál es la relación entre la gestión documentaria y la firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021?</p>	<ol style="list-style-type: none">1. ¿Cuál es la relación entre el control físico y la firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021?2. ¿Cuál es la relación entre la clasificación y la firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021?3. ¿Cuál es la relación entre la valoración y la firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021?4. ¿Cuál es la relación entre el control de acceso y la firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021?

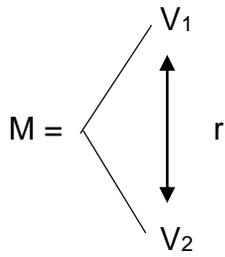
Anexo N° 04: Matriz de consistencia de la investigación

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TEORIAS	METODOLOGÍA
Problema General	Objetivos General	Hipótesis General	Variable N° 1	Teoría N° 1	Nivel de diseño de investigación
¿Cuál es la relación entre la gestión documentaria y la firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021?	Determinar la relación que existe entre la gestión documentaria y la firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021.	Existe relación entre la gestión documentaria y la firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021.	Gestión documentaria	Teoría clásica Fayol (1916)	
Problema Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	Variable N° 2	Teoría N° 2	<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque: Cuantitativo • Nivel: Descriptivo, Correlacional • Diseño: No experimental transversal • Unidad(es) de análisis: Trabajadores • Técnicas: Encuesta • Instrumento: Cuestionario
<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuál es la relación entre el control físico y la firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021? 2. ¿Cuál es la relación entre la clasificación y la firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021? 3. ¿Cuál es la relación entre la valoración y la firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021? 4. ¿Cuál es la relación entre el control de acceso y la firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar la relación que existe entre el control físico y la firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021. 2. Determinar la relación que existe entre la clasificación y la firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021. 3. Determinar la relación que existe entre la valoración y la firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021. 4. Determinar la relación que existe entre el control de acceso y la firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Existe relación entre el control físico y la firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021. 2. Existe relación entre la clasificación y la firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021. 3. Existe relación entre la valoración y la firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021. 4. Existe relación entre el control de acceso y la firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021. 	Firma digital	Teoría de Sistemas Bertalanffy (1968)	

Anexo N° 05: Esquema del Diseño de Investigación

El diseño de la investigación es aplicado no experimental transversal, ya que no existe manipulación de alguna de las variables mencionadas en el trabajo de investigación.

El diseño tiene la siguiente forma:



Donde:

M: Muestra de estudio, los usuarios (internos), conformado por los trabajadores de una entidad pública.

V₁: Gestión documentaria

r: Coeficiente de correlación entre dos variables, es decir: "V₁" y "V₂"

V₂: Firma digital

Anexo N° 06: Cálculo del tamaño de la muestra

El tamaño de muestra de usuarios (internos), conformado por los trabajadores de una entidad pública, se calculó con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(Z)^2 * N * p * q}{(N - 1) * (e)^2 + (Z)^2 * p * q}$$

N= Tamaño de la población total = 306

Z= Nivel de confianza (95%) = 1.96

p= Probabilidad favorable = 0.5

q= 1-p= Probabilidad desfavorable = 0.5

e= error de precisión = 0.109

n= Tamaño de la muestra = ?

Aplicando la fórmula para el cálculo del tamaño de muestra para población conocida:

$$n = \frac{(1.96)^2 * (306) * (0.50) * (0.50)}{(306 - 1) * (0.109)^2 + (1.96)^2 * (0.50) * (0.50)}$$

$$n = \frac{293.8824}{4.584105}$$

n= 64 usuarios (internos)

Anexo N° 07: Técnica e instrumentos de las variables

Variable	Técnica	Instrumento
Gestión documentaria	Encuesta	Cuestionario
Firma digital	Encuesta	Cuestionario

Fuente: Elaboración propia

Anexo N° 08: Validez de contenido por juicios de expertos de los instrumentos

Expertos (as)	Grado Académico	Aplicabilidad del instrumento
Lupe Esther Graus Cortez	Doctora en Educación	Aplicable
Beatriz Odoña Panche Rodriguez	Doctora en Gestión Pública	Aplicable
Oswaldo Daniel Casazola Cruz	Magíster en Ing. de Sistemas	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Anexo N° 09: Aprobación de Ficha de Validación de Encuestas – GESTIÓN DOCUMENTARIA



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

N°	DIMENSIONES / Indicadores	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CONTROL FÍSICO / Almacenamiento								
1	¿La entidad cuenta con condiciones adecuadas para el almacenamiento de la documentación?	X		X		X		
2	¿La documentación física que ingresa a la entidad es digitalizada y guardada para atender los trámites documentarios?	X		X		X		
CLASIFICACIÓN / Orden								
3	¿Se distribuye la documentación a otras unidades y áreas de manera ordenada y oportuna en la entidad?	X		X		X		
CLASIFICACIÓN / Acceso documentario								
4	¿Se dispone de un registro accesible para identificar la documentación existente en la entidad?	X		X		X		
5	¿La entidad tiene un sistema de trámite documentario adecuado para clasificar la documentación?	X		X		X		
VALORACIÓN / Conservación de archivos								
6	¿Se tiene en cuenta los procedimientos de conservación de archivos en la entidad garantizando su valor?	X		X		X		
VALORACIÓN / Evaluación								
7	¿Se puede evaluar un trámite documentario en el tiempo adecuado en la entidad?	X		X		X		
CONTROL DE ACCESO / Autorización								
8	¿Existen restricciones de acceso para obtener información documentaria en la entidad?	X		X		X		
CONTROL DE ACCESO / Autenticación								
9	¿El uso del certificado digital facilita el control de acceso a la documentación que manejan los usuarios en la entidad?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Beatriz Odoña Panchez Rodriguez DNI: 09586832

Especialidad del validador: Dra. En Gestión Pública

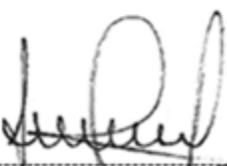
15 de octubre de 2022.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Lupe Graus Cortéz DNI: 07539368

Especialidad del validador: Docente investigadora

15 de octubre de 2022.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Oswaldo Daniel Casazola Cruz **DNI:** 40081695

Especialidad del validador: Docente Investigador

15 de octubre de 2022.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Anexo N° 10: Aprobación de Ficha de Validación de Encuestas – FIRMA DIGITAL



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA FIRMA DIGITAL

N°	DIMENSIONES / Indicadores	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
AUTENTICIDAD / Facilidad								
1	¿Con el certificado digital facilita la autenticación para atender los trámites documentarios en la entidad?	X		X		X		
AUTENTICIDAD / Alcance								
2	¿A través del uso de la firma digital se llega a realizar trámites documentarios con mayor eficacia a unidades y áreas de la entidad?	X		X		X		
AUTENTICIDAD / Disponibilidad								
3	¿Se dispone convenientemente del software necesario para firmar documentos digitalmente en la entidad?	X		X		X		
NO REPUDIO / Negación								
4	¿La identificación digital permite atender los trámites documentarios con la aceptación de las partes usuarias?	X		X		X		
NO REPUDIO / Custodio								
5	¿El almacenamiento de la documentación tiene garantía de custodia en la entidad dado al manejo adecuado de los medios de seguridad?	X		X		X		
NO REPUDIO / Irrenunciabilidad								
6	¿Con la identidad digital se permite probar que el emisor es verdadero para la realización de los trámites documentarios?	X		X		X		
INTEGRACIÓN / Legalidad								
7	¿A través de la identificación digital se permite firmar documentos con valor legal para gestionar adecuadamente los trámites documentarios?	X		X		X		
INTEGRACIÓN / Seguridad								
8	¿Con la identidad digital se permite realizar de manera segura los trámites documentarios con la aceptación de las partes usuarias?	X		X		X		
INTEGRACIÓN / Identificación								
9	¿A través de la firma digital, se permite con facilidad identificarse en la entidad?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Beatriz Odoña Panchez Rodriguez DNI: 09586832

Especialidad del validador: Dra. En Gestión Pública

15 de octubre de 2022.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Lupe Graus Cortéz **DNI:** 07539368

Especialidad del validador: Docente investigadora

15 de octubre de 2022.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Oswaldo Daniel Casazola Cruz **DNI: 40081695**

Especialidad del validador: Docente Investigador

15 de octubre de 2022.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Anexo N° 11: Cuestionario Digital



ENCUESTA A USUARIOS DE ENTIDAD PÚBLICA

La presente encuesta tiene como objetivo general:

Determinar la relación que existe entre la gestión documentaria y la firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública.

Recuerde que las respuestas son opiniones basadas en su experiencia, teniendo en consideración que la aplicación del cuestionario es anónima. Los resultados de esta investigación permitirán identificar situaciones que se puedan mantener o mejorarse.

sparejar@ucvvirtual.edu.pe [Cambiar de cuenta](#)



*Obligatorio



ENCUESTA A USUARIOS DE ENTIDAD PÚBLICA

sparejan@ucvvirtual.edu.pe [Cambiar de cuenta](#)



Gestión documentaria

Lee atentamente y responde de manera objetiva.

1. ¿La entidad cuenta con condiciones adecuadas para el almacenamiento de la documentación?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

2. ¿La documentación física que ingresa a la entidad es digitalizada y guardada para atender los trámites documentarios?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

3. ¿Se distribuye la documentación a otras unidades y áreas de manera ordenada y oportuna en la entidad?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

4. ¿Se dispone de un registro accesible para identificar la documentación existente en la entidad?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

5. ¿La entidad tiene un sistema de trámite documentario adecuado para clasificar la documentación?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

6. ¿Se tiene en cuenta los procedimientos de conservación de archivos en la entidad garantizando su valor?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

7. ¿Se puede evaluar un trámite documentario en el tiempo adecuado en la entidad?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

8. ¿Existen restricciones de acceso para obtener información documentaria en la entidad?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

9. ¿El uso del certificado digital facilita el control de acceso a la documentación que manejan los usuarios en la entidad?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Firma digital

Lee atentamente y responde de manera objetiva.

10. ¿Con el certificado digital facilita la autenticación para atender los trámites documentarios en la entidad?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

11. ¿A través del uso de la firma digital se llega a realizar trámites documentarios con mayor eficacia a unidades y áreas de la entidad?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

12. ¿Se dispone convenientemente del software necesario para firmar documentos digitalmente en la entidad?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

13. ¿La identificación digital permite atender los trámites documentarios con la aceptación de las partes usuarias?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

14. ¿El almacenamiento de la documentación tiene garantía de custodia en la entidad dado al manejo adecuado de los medios de seguridad?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

15. ¿Con la identidad digital se permite probar que el emisor es verdadero para la realización de los trámites documentarios?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

16. ¿A través de la identificación digital se permite firmar documentos con valor legal para gestionar adecuadamente los trámites documentarios?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

17. ¿Con la identidad digital se permite realizar de manera segura los trámites documentarios con la aceptación de las partes usuarias?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

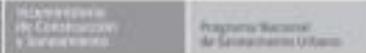
18. ¿A través de la firma digital, se permite con facilidad identificarse en la entidad?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Anexo N° 12: Carta de presentación y solicitud de autorización para realizar encuestas con fines académicos en una entidad pública.

<small>"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRRES" "AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL" "AÑO DEL ECENTENARIO DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA DEL PERÚ"</small>		1
San Isidro, 13 de diciembre de 2022.		
<u>CARTA N° 009-2022-SBPR</u>		
Señores:		
ING. CARLOS ADRIEL ZÚNIGA CONCHA Director Ejecutivo PROGRAMA NACIONAL DE SANEAMIENTO URBANO Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento San Isidro		
LIC. RONALD HUMBERTO MEDINA BEDOYA Responsable de la Unidad de Administración PROGRAMA NACIONAL DE SANEAMIENTO URBANO Av. República de Panamá N° 3650, San Isidro <u>Presente.-</u>		
ASUNTO	: Presentación y solicitud de autorización para realizar encuestas con fines académicos	
De mi especial consideración:		
Tengo el agrado de dirigirme a usted, para comunicarle que me encuentro llevando el curso de Diseño y desarrollo de Trabajo de Investigación – Programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en la Universidad Cesar Vallejo - Sede Callao, y estoy bajo la supervisión del Dr. Manuel Alberto Mori Paredes, profesor.		
Mi tema de investigación es: "Gestión documentaria y firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021.		
En cuanto al mencionado trabajo de investigación, está enfocado a una entidad pública, para lo cual debo de realizar encuestas para la recopilación de datos con fines académicos, es por ello, que he elegido a la entidad a la cual represento, solicitándole su autorización y brindar las facilidades para realizar las encuestas entre los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Urbano que diariamente como parte de sus funciones han realizado procedimientos de gestión documentaria y firma digital para atender los trámites documentarios asignados y hacen uso de las plataformas proporcionadas por la entidad.		
El objetivo principal de esta investigación es: Determinar la relación que existe entre la gestión documentaria y la firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública.		
Cabe señalar, que la información proporcionada por los trabajadores del PNSU, se mantendrá confidencial y anónima, pues se utilizará únicamente con fines académicos, y sin interferir en el desarrollo de sus funciones diarias. Para realizar el llenado de las encuestas, los trabajadores deberán ingresar al siguiente enlace:		
https://docs.google.com/forms/d/1VevOxP8_hfWq0h1JXWkM9pkI_CxEMW3VM2KN815IAQQw/d1?pli=1		
Por último, agradeciéndole de antemano la atención brindada, debo señalar, que la respuesta a la presente solicitud se podrá remitir vía correo electrónico a la siguiente dirección: ahelyapareja@gmail.com		
Atentamente,		

Anexo N° 13: Autorización para realizar encuestas con fines académicos.

			
<p>"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres" "Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional" "Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"</p>			
San Isidro, 15 de diciembre de 2022			
<u>CARTA N° 881 -2022-VIVIENDA/VMCS/PNSU/3.3</u>			
Señorita SHEYLA BRIGITTE PAREJA ROMERO sheyloparciar@gmail.com Presente.-			
Asunto : Autorización para realizar encuestas con fines académicos			
Referencia : CARTA N° 009-2022-SBPR (HT. 00157450-2022)			
<p>Me dirijo a usted, en atención al documento de la referencia, mediante el cual solicita autorización y brindar las facilidades para realizar las encuestas entre los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Urbano que diariamente como parte de sus funciones han realizado procedimientos de gestión documental y firma digital para atender los trámites documentarios asignados y hacen uso de las plataformas proporcionadas por la entidad, en virtud a fines académicos.</p> <p>En ese sentido, este Despacho autoriza vuestra solicitud, siempre que cumpla con la finalidad académica, y sin interferir en el desarrollo de sus funciones diarias de los servidores del PNSU.</p> <p>Sin otro particular, quedo de usted.</p>			
DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE LIC. RONALD MEDINA BEDOYA Responsable de la Unidad de Administración Programa Nacional de Saneamiento Urbano		 Firmado digitalmente por: MEDINA BEDOYA Ronald Bedoya PNU DNI: 70519000 Fecha: 2022/12/15 11:19:28 AM	
 VIVIENDA			
 DPO: FRANCISCA CAMERLA PNU DNI: 70412007 Correo: Dpo.V.P. Teléfono: 302712115 10:51 23:45:20		 Siempre con el pueblo	 BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024
Av. República de Panamá 3630, San Isidro - Lima 19047 Tel: 705 1000 www.gob.pe/pnu			
<p>Esta es una representación impresa cuya autenticidad puede ser contrastada con la representación imprimible localizada en la sede digital de la MVCS. La representación impresa ha sido generada atendiendo lo dispuesto en la Directiva N° 003-2021-PCM/S(1)D. La verificación puede ser efectuada a partir del 15/12/2022. Base Legal: Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y la Directiva N° 002-2021-PCM/S(1)D. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: https://sidad.minedu.gob.pe/verifica, ingresando el tipo y número de documento: CARTA N° 00000881-2022-VMCS/PNSU/UA y/o el número CVD: 1081 6450 8767 7070 y la siguiente clave: TRV2-TA8xx.</p>			
			

Anexo N° 14: Cuadro de respuesta de las encuestas

n=64

5	Totalmente de acuerdo	4	De acuerdo	3	Indiferente	2	En desacuerdo	1	Totalmente en desacuerdo
---	-----------------------	---	------------	---	-------------	---	---------------	---	--------------------------

N° DE PERSONAS	VARIABLE N° 1: GESTIÓN DOCUMENTARIA								VARIABLE N° 2: FIRMA DIGITAL									
	Dim1: Control físico		Dim2: Clasificación			Dim3: Valoración		Dim4: Control de acceso		Dim1: Autenticidad			Dim2: No repudio			Dim3: Integración		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	2	2	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
2	4	4	4	3	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4
3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
5	2	1	2	4	2	3	2	3	2	5	3	5	4	4	2	5	5	4
6	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	5	5	4	4	2	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5
8	5	5	4	5	4	4	5	1	4	4	5	4	4	4	5	5	1	5
9	4	3	4	3	3	4	3	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5
10	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4
11	1	4	2	4	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
12	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3
13	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
16	3	3	4	2	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	2	4	2
17	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4
18	4	5	5	4	4	3	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
20	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5

21	2	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	4	5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
25	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5
28	4	3	4	2	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
30	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
31	4	3	4	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	5	4	3	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4
34	4	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
35	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5
36	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
37	2	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	3	3	5	3	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4
40	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4
43	2	3	3	2	3	2	2	3	3	4	4	4	3	2	4	3	3	4
44	2	2	4	3	3	3	2	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4
45	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	5	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	3	5
49	2	4	2	2	2	4	4	4	1	4	4	3	4	3	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
51	2	2	4	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	3	5	4	4	4
54	3	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
55	1	1	4	4	4	1	1	4	1	1	5	1	2	1	5	5	5	5
56	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5
57	3	4	3	4	4	4	2	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5
58	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	2	4	4	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	2	2	3	2	2	3	4	3	4	3	2	2	3	3	4	5	5	4
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4
63	2	3	3	2	3	2	2	3	3	4	4	4	3	2	4	3	3	4
64	2	2	4	3	3	3	2	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4

Anexo N° 15: Análisis estadísticos descriptivos de la investigación

Como resultado de las encuestas realizadas a los usuarios (internos) conformados por los trabajadores de la entidad pública, referida a las variables Gestión documentaria y Firma digital, se presentan los resultados obtenidos, a continuación:

1. Tablas estadísticas descriptivas

Tabla 1. Condiciones adecuadas y almacenamiento de documentación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	3,1	3,1	3,1
EN DESACUERDO	17	26,6	26,6	29,7
INDIFERENTE	3	4,7	4,7	34,4
DE ACUERDO	33	51,6	51,6	85,9
TOTALMENTE DE ACUERDO	9	14,1	14,1	100,0
Total	64	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos con el software SPSS

Tabla 2. Documentación física y digitalización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	3,1	3,1	3,1
EN DESACUERDO	7	10,9	10,9	14,1
INDIFERENTE	9	14,1	14,1	28,1
DE ACUERDO	25	39,1	39,1	67,2
TOTALMENTE DE ACUERDO	21	32,8	32,8	100,0
Total	64	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos con el software SPSS

Tabla 3. Distribución de documentación y orden

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EN DESACUERDO	7	10,9	10,9	10,9
INDIFERENTE	6	9,4	9,4	20,3
Válidos DE ACUERDO	37	57,8	57,8	78,1
TOTALMENTE DE ACUERDO	14	21,9	21,9	100,0
Total	64	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos con el software SPSS

Tabla 4. Registro accesible e identificación de documentación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EN DESACUERDO	9	14,1	14,1	14,1
INDIFERENTE	9	14,1	14,1	28,1
Válidos DE ACUERDO	29	45,3	45,3	73,4
TOTALMENTE DE ACUERDO	17	26,6	26,6	100,0
Total	64	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos con el software SPSS

Tabla 5. Sistema de trámite documentario y clasificación de documentación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EN DESACUERDO	4	6,3	6,3	6,3
INDIFERENTE	10	15,6	15,6	21,9
Válidos DE ACUERDO	26	40,6	40,6	62,5
TOTALMENTE DE ACUERDO	24	37,5	37,5	100,0
Total	64	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos con el software SPSS

Tabla 6. Procedimientos de conservación y garantía de valor

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	1,6	1,6	1,6
EN DESACUERDO	7	10,9	10,9	12,5
INDIFERENTE	16	25,0	25,0	37,5
DE ACUERDO	25	39,1	39,1	76,6
TOTALMENTE DE ACUERDO	15	23,4	23,4	100,0
Total	64	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos con el software SPSS

Tabla 7. Evaluación de trámite documentario y tiempo adecuado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	1,6	1,6	1,6
EN DESACUERDO	12	18,8	18,8	20,3
INDIFERENTE	7	10,9	10,9	31,3
DE ACUERDO	27	42,2	42,2	73,4
TOTALMENTE DE ACUERDO	17	26,6	26,6	100,0
Total	64	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos con el software SPSS

Tabla 8. Restricciones de acceso y obtención de información documentaria

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	1,6	1,6	1,6
EN DESACUERDO	11	17,2	17,2	18,8
INDIFERENTE	16	25,0	25,0	43,8
DE ACUERDO	28	43,8	43,8	87,5
TOTALMENTE DE ACUERDO	8	12,5	12,5	100,0
Total	64	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos con el software SPSS

Tabla 9. Uso del certificado digital y control de acceso a la documentación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	3,1	3,1	3,1
EN DESACUERDO	2	3,1	3,1	6,3
Válidos INDIFERENTE	10	15,6	15,6	21,9
DE ACUERDO	32	50,0	50,0	71,9
TOTALMENTE DE ACUERDO	18	28,1	28,1	100,0
Total	64	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos con el software SPSS

Tabla 10. Autenticación y atención de trámites documentarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	1,6	1,6	1,6
INDIFERENTE	7	10,9	10,9	12,5
Válidos DE ACUERDO	36	56,3	56,3	68,8
TOTALMENTE DE ACUERDO	20	31,3	31,3	100,0
Total	64	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos con el software SPSS

Tabla 11. Uso de firma digital y eficacia en trámites documentarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EN DESACUERDO	2	3,1	3,1	3,1
INDIFERENTE	5	7,8	7,8	10,9
Válidos DE ACUERDO	30	46,9	46,9	57,8
TOTALMENTE DE ACUERDO	27	42,2	42,2	100,0
Total	64	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos con el software SPSS

Tabla 12. Disponibilidad de software y firma de documentos digitalmente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	1,6	1,6	1,6
EN DESACUERDO	1	1,6	1,6	3,1
INDIFERENTE	3	4,7	4,7	7,8
DE ACUERDO	40	62,5	62,5	70,3
TOTALMENTE DE ACUERDO	19	29,7	29,7	100,0
Total	64	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos con el software SPSS

Tabla 13. Identificación digital y aceptación por usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EN DESACUERDO	1	1,6	1,6	1,6
INDIFERENTE	8	12,5	12,5	14,1
DE ACUERDO	39	60,9	60,9	75,0
TOTALMENTE DE ACUERDO	16	25,0	25,0	100,0
Total	64	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos con el software SPSS

Tabla 14. Almacenamiento de documentación y medios de seguridad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	1,6	1,6	1,6
EN DESACUERDO	3	4,7	4,7	6,3
INDIFERENTE	18	28,1	28,1	34,4
DE ACUERDO	31	48,4	48,4	82,8
TOTALMENTE DE ACUERDO	11	17,2	17,2	100,0
Total	64	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos con el software SPSS

Tabla 15. Identidad digital y prueba de emisor existente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EN DESACUERDO	3	4,7	4,7	4,7
INDIFERENTE	4	6,3	6,3	10,9
Válidos DE ACUERDO	37	57,8	57,8	68,8
TOTALMENTE DE ACUERDO	20	31,3	31,3	100,0
Total	64	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos con el software SPSS

Tabla 16. Identificación digital y firma de documentos con valor legal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EN DESACUERDO	3	4,7	4,7	4,7
INDIFERENTE	2	3,1	3,1	7,8
Válidos DE ACUERDO	38	59,4	59,4	67,2
TOTALMENTE DE ACUERDO	21	32,8	32,8	100,0
Total	64	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos con el software SPSS

Tabla 17. Identidad digital y seguridad en trámites documentarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	1,6	1,6	1,6
EN DESACUERDO	1	1,6	1,6	3,1
Válidos INDIFERENTE	4	6,3	6,3	9,4
DE ACUERDO	38	59,4	59,4	68,8
TOTALMENTE DE ACUERDO	20	31,3	31,3	100,0
Total	64	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos con el software SPSS

Tabla 18. Firma digital y facilidad de identificación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EN DESACUERDO	1	1,6	1,6	1,6
INDIFERENTE	1	1,6	1,6	3,1
Válidos DE ACUERDO	39	60,9	60,9	64,1
TOTALMENTE DE ACUERDO	23	35,9	35,9	100,0
Total	64	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos con el software SPSS

2. Resumen de procesamiento de los casos

Tabla 19. Procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	64	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	64	100,0

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

3. Estadística de Fiabilidad

Tabla 20. Fiabilidad

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,921	18

4. Estadística de cada pregunta realizada en el trabajo de investigación

Tabla 21. Estadística de preguntas

Estadísticos de los elementos			
	Media	Desviación típica	N
CONDICIONES ADECUADAS Y ALMACENAMIENTO DE DOCUMENTACIÓN	3,47	1,126	64
DOCUMENTACIÓN FÍSICA Y DIGITALIZACIÓN	3,88	1,091	64
DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTACIÓN Y ORDEN	3,91	,868	64
REGISTRO ACCESIBLE E IDENTIFICACIÓN DE DOCUMENTACIÓN	3,84	,979	64
SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO Y CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTACIÓN	4,09	,886	64
PROCEDIMIENTOS DE CONSERVACIÓN Y GARANTÍA DE VALOR	3,72	1,000	64
EVALUACIÓN DE TRÁMITE DOCUMENTARIO Y TIEMPO ADECUADO	3,73	1,102	64
RESTRICCIONES DE ACCESO Y OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTARIA	3,48	,976	64
USO DEL CERTIFICADO DIGITAL Y CONTROL DE ACCESO A LA DOCUMENTACIÓN	3,97	,925	64
AUTENTIFICACIÓN Y ATENCIÓN DE TRÁMITES DOCUMENTARIOS	4,16	,739	64
USO DE FIRMA DIGITAL Y EFICACIA EN TRÁMITES DOCUMENTARIOS	4,28	,745	64
DISPONIBILIDAD DE SOFTWARE Y FIRMA DE DOCUMENTOS DIGITALMENTE	4,17	,725	64
IDENTIFICACIÓN DIGITAL Y ACEPTACION POR USUARIOS	4,09	,660	64
ALMACENAMIENTO DE DOCUMENTACIÓN Y MEDIOS DE SEGURIDAD	3,75	,854	64
IDENTIDAD DIGITAL Y PRUEBA DE EMISOR EXISTENTE	4,16	,739	64
IDENTIFICACIÓN DIGITAL Y FIRMA DE DOCUMENTOS CON VALOR LEGAL	4,20	,717	64
IDENTIDAD DIGITAL Y SEGURIDAD EN TRÁMITES DOCUMENTARIOS	4,17	,747	64
FIRMA DIGITAL Y FACILIDAD DE IDENTIFICACIÓN	4,31	,588	64

5. Estadística total de cada pregunta realizada en el trabajo de investigación

Tabla 22. Estadística del total de preguntas

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
CONDICIONES ADECUADAS Y ALMACENAMIENTO DE DOCUMENTACIÓN	67,92	89,121	,711	,914
DOCUMENTACIÓN FÍSICA Y DIGITALIZACIÓN	67,52	89,936	,695	,914
DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTACIÓN Y ORDEN	67,48	93,587	,665	,915
REGISTRO ACCESIBLE E IDENTIFICACIÓN DE DOCUMENTACIÓN	67,55	91,141	,717	,914
SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO Y CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTACIÓN	67,30	92,942	,690	,914
PROCEDIMIENTOS DE CONSERVACIÓN Y GARANTÍA DE VALOR	67,67	90,510	,736	,913
EVALUACIÓN DE TRÁMITE DOCUMENTARIO Y TIEMPO ADECUADO	67,66	89,309	,720	,914
RESTRICCIONES DE ACCESO Y OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTARIA	67,91	101,991	,130	,929
USO DEL CERTIFICADO DIGITAL Y CONTROL DE ACCESO A LA DOCUMENTACIÓN	67,42	92,438	,687	,914
AUTENTIFICACIÓN Y ATENCIÓN DE TRÁMITES DOCUMENTARIOS	67,23	94,754	,709	,915
USO DE FIRMA DIGITAL Y EFICACIA EN TRÁMITES DOCUMENTARIOS	67,11	96,258	,595	,917
DISPONIBILIDAD DE SOFTWARE Y FIRMA DE DOCUMENTOS DIGITALMENTE	67,22	96,110	,624	,916
IDENTIFICACIÓN DIGITAL Y ACEPTACION POR USUARIOS	67,30	95,545	,739	,915
ALMACENAMIENTO DE DOCUMENTACIÓN Y MEDIOS DE SEGURIDAD	67,64	94,170	,640	,916
IDENTIDAD DIGITAL Y PRUEBA DE EMISOR EXISTENTE	67,23	98,436	,445	,920
IDENTIFICACIÓN DIGITAL Y FIRMA DE DOCUMENTOS CON VALOR LEGAL	67,19	98,155	,482	,919
IDENTIDAD DIGITAL Y SEGURIDAD EN TRÁMITES DOCUMENTARIOS	67,22	99,316	,379	,922
FIRMA DIGITAL Y FACILIDAD DE IDENTIFICACIÓN	67,08	98,200	,598	,918

6. Análisis de escala del presente trabajo de investigación

Tabla 23. Estadística de escala

Estadísticos de la escala			
Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
71,39	105,512	10,272	18

7. Prueba de normalidad para las dos variables del trabajo de investigación

Tabla 24. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra			VARIABLE 1	VARIABLE 2
N			64	64
Parámetros normales ^{a,b}	Media		34,09	37,30
	Desviación típica		6,453	4,421
	Absoluta		,093	,167
Diferencias más extremas	Positiva		,087	,167
	Negativa		-,093	-,119
Z de Kolmogorov-Smirnov			,743	1,339
Sig. asintót. (bilateral)			,639	,055

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

**8. Estadística descriptiva para las 18 preguntas de las variables en el presente trabajo de investigación.
Tamaño de muestra: 64 usuarios (internos)**

Tabla 25. Estadística descriptiva para las 18 preguntas en base a las variables

	CONDICIONES ADECUADAS Y ALMACENAMIENTO DE DOCUMENTACIÓN	DOCUMENTACIÓN FÍSICA Y DIGITALIZACIÓN	DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTACIÓN Y ORDEN	REGISTRO ACCESIBLE E IDENTIFICACIÓN DE DOCUMENTACIÓN	SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO Y CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTACIÓN	PROCEDIMIENTOS DE CONSERVACIÓN Y GARANTÍA DE VALOR	EVALUACIÓN DE TRÁMITE DOCUMENTARIO Y TIEMPO ADECUADO	RESTRICCIONES DE ACCESO Y OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTARIA	USO DEL CERTIFICADO DIGITAL Y CONTROL DE ACCESO A LA DOCUMENTACIÓN	AUTENTICACIÓN Y ATENCIÓN DE TRÁMITES DOCUMENTARIOS	USO DE FIRMA DIGITAL Y EFICACIA EN TRÁMITES DOCUMENTARIOS	DISPONIBILIDAD DE SOFTWARE Y FIRMA DE DOCUMENTOS DIGITALMENTE	IDENTIFICACIÓN DIGITAL Y ACEPTACION POR USUARIOS	ALMACENAMIENTO DE DOCUMENTACIÓN Y MEDIOS DE SEGURIDAD	IDENTIDAD DIGITAL Y PRUEBA DE EMISOR EXISTENTE	IDENTIFICACIÓN DIGITAL Y FIRMA DE DOCUMENTOS CON VALOR LEGAL	IDENTIDAD DIGITAL Y SEGURIDAD EN TRÁMITES DOCUMENTARIOS	FIRMA DIGITAL Y FACILIDAD DE IDENTIFICACIÓN
N Válidos	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
N Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media	3,47	3,88	3,91	3,84	4,09	3,72	3,73	3,48	3,97	4,16	4,28	4,17	4,09	3,75	4,16	4,20	4,17	4,31
Mediana	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Moda	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Desv. típ.	1,126	1,091	,868	,979	,886	1,000	1,102	,976	,925	,739	,745	,725	,660	,854	,739	,717	,747	,588
Varianza	1,269	1,190	,753	,959	,785	,999	1,214	,952	,856	,547	,555	,526	,436	,730	,547	,514	,557	,345
Rango	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3

Anexo N° 16: Correlación de Pearson

Prueba de hipótesis general entre la Gestión documentaria y Firma digital de la presente investigación.

Ho: No existe relación entre la gestión documentaria y la firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021.

H1: Existe relación entre la gestión documentaria y la firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021.

Tabla 26. Correlación de Pearson entre las variables: Gestión documentaria y Firma digital

		VARIABLE 1	VARIABLE 2
VARIABLE 1	Correlación de Pearson	1	,777**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	64	64
VARIABLE 2	Correlación de Pearson	,777**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	64	64

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

Nota: Datos obtenidos con el software SPSS

Interpretación:

El valor del estadístico "r" de Pearson es de 77.7%, además esta correlación es muy significativa. Por lo que se obtuvo una correlación positiva alta entre la variable Gestión documentaria y la variable Firma digital, porque el valor del Sig (bilateral) es de 0.000, que se encuentra por debajo del $\alpha = 0.01$ requerido.

Prueba de hipótesis específica N° 1 entre Control físico de la Gestión documentaria y Firma digital

Ho: No existe relación entre el control físico y la firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021.

H1: Existe relación entre el control físico y la firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021.

Tabla 27. Correlación entre el Control físico y la Firma digital

		VARIABLE 1 DIMENSIÓN 1	VARIABLE 2
VARIABLE 1 DIMENSIÓN 1	Correlación de Pearson	1	,646**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	64	64
VARIABLE 2	Correlación de Pearson	,646**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	64	64

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

Nota: Datos obtenidos con el software SPSS

Interpretación:

El valor del estadístico “r” de Pearson es de 64.6%, además esta correlación es muy significativa. Por lo que se obtuvo una correlación positiva moderada entre la dimensión Control físico y la variable Firma digital, porque el valor del Sig (bilateral) es de 0.000, que se encuentra por debajo del $\alpha = 0.01$ requerido.

Prueba de hipótesis específica N° 2 entre Clasificación de la Gestión documentaria y Firma digital

Ho: No existe relación entre la clasificación y la firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021.

H1: Existe relación entre la clasificación y la firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021.

Tabla 28. Correlación entre el Clasificación y la Firma digital

		VARIABLE 1 DIMENSIÓN 2	VARIABLE 2
VARIABLE 1 DIMENSIÓN 2	Correlación de Pearson	1	,683**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	64	64
VARIABLE 2	Correlación de Pearson	,683**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	64	64

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

Nota: Datos obtenidos con el software SPSS

Interpretación:

El valor del estadístico “r” de Pearson es de 68.3%, además esta correlación es muy significativa. Por lo que se obtuvo una correlación positiva moderada entre la dimensión Clasificación y la variable Firma digital, porque el valor del Sig (bilateral) es de 0.000, que se encuentra por debajo del $\alpha = 0.01$ requerido.

Prueba de hipótesis específica N° 3 entre Valoración de la Gestión documentaria y Firma digital

Ho: No existe relación entre la valoración y la firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021.

H1: Existe relación entre la valoración y la firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021.

Tabla 29. Correlación entre la Valoración y la Firma digital

		VARIABLE 1 DIMENSIÓN 3	VARIABLE 2
VARIABLE 1 DIMENSIÓN 3	Correlación de Pearson	1	,688**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	64	64
VARIABLE 2	Correlación de Pearson	,688**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	64	64

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

Nota: Datos obtenidos con el software SPSS

Interpretación:

El valor del estadístico “r” de Pearson es de 68.8%, además esta correlación es muy significativa. Por lo que se obtuvo una correlación positiva moderada entre la dimensión Valoración y la variable Firma digital, porque el valor del Sig (bilateral) es de 0.000, que se encuentra por debajo del $\alpha = 0.01$ requerido.

Prueba de hipótesis específica N° 4 entre Control de acceso de la Gestión documentaria y Firma digital

Ho: No existe relación entre el control de acceso y la firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021.

H1: Existe relación entre el control de acceso y la firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021.

Tabla 30. Correlación entre el Control de acceso y la Firma digital

		VARIABLE 1 DIMENSIÓN 4	VARIABLE 2
VARIABLE 1 DIMENSIÓN 4	Correlación de Pearson	1	,534**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	64	64
VARIABLE 2	Correlación de Pearson	,534**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	64	64

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

Nota: Datos obtenidos con el software SPSS

Interpretación:

El valor del estadístico “r” de Pearson es de 53.4%, además esta correlación es muy significativa. Por lo que se obtuvo una correlación positiva moderada entre la dimensión Control de acceso y la variable Firma digital, porque el valor del Sig (bilateral) es de 0.000, que se encuentra por debajo del $\alpha = 0.01$ requerido.

Anexo N° 17: Consentimiento informado



GUÍA PARA LA ELABORACIÓN Y APLICACIÓN DEL DOCUMENTO PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO(A) EN GESTIÓN PÚBLICA

Consentimiento Informado (*)

Título de la Investigación: Gestión documentaria y firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021.

Investigadora: Sheyla Brigitte Pareja Romero

Propósito del estudio público

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión documentaria y firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021", cuyo objetivo es: Determinar la relación que existe entre la gestión documentaria y la firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021. Esta investigación es desarrollada por la estudiante de posgrado del programa Maestría en Gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus Callao, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad, y con el permiso de la entidad pública – Programa Nacional de Saneamiento Urbano.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Los resultados de esta investigación permitirán identificar situaciones que se puedan mantener o mejorarse, respecto a los procedimientos que se realizan para atender lo referido en la gestión documentaria y la firma digital en los trámites documentarios que desarrollan en la entidad pública.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se le enviará el link con el cuestionario digital, para que en base a su opinión responda 18 preguntas, las cuales han sido diseñadas para recabar información y aplicarlas en el trabajo de investigación titulada: "Gestión documentaria y firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021"
2. La encuesta estará disponible en el link proporcionado por el tiempo aproximado de una semana y se realizará utilizando el Formulario de Google Drive. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años

1



Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Pareja Romero Sheyla Brigitte email: sparejar@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Dr. Mori Paredes, Manuel Alberto, email: mmori@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Sheyla Brigitte Pareja Romero

Fecha y hora: 16 de diciembre 2022, 8:30 a.m.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MORI PAREDES MANUEL ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Gestión Documentaria y Firma digital para trámites documentarios de los usuarios en una entidad pública. Año 2021", cuyo autor es PAREJA ROMERO SHEYLA BRIGITTE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 12 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MORI PAREDES MANUEL ALBERTO DNI: 07856089 ORCID: 0000-0002-9687-492X	Firmado electrónicamente por: MMORIP el 12-01- 2023 17:12:17

Código documento Trilce: TRI - 0518068