



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Implicancias del sistema de gestión documental en el proceso de  
reforma y modernización del gobierno regional del Callao, Perú,  
2022**

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

Maestra en Gestión Pública

**AUTOR:**

Lopez Eros, Jakelin Andrea (orcid.org/0000-0003-1755-1880)

**ASESOR:**

Mgtr. Sánchez Vásquez, Segundo Vicente (orcid.org/0000-0001-6882-6982)

**COASESOR:**

Dr. Rojas Mori, Johnny Silvino (orcid.org/0000-0002-4645-4134)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA — PERÚ

2023

## **DEDICATORIA.**

A mi padres y hermanos, por ser el cimiento esencial para continuar adelante, a mis abuelitos Víctor y Nieves por ser uno de los pilares fundamentales de la familia y a mi abuelita Gladys que desde el cielo nos cuida y bendice en todo momento.

### **AGRADECIMIENTOS.**

- A la Virgen de las Nieves, por darme salud, fuerzas y ganas de salir adelante y cumplir esta meta.
- A mis padres, hermanos y abuelitos por haber sido el pilar fundamental para seguir adelante.
- A mi compañero de vida Hugo Flores por apoyarme siempre y estar ahí para recordarme que puedo conseguir todo lo que me proponga.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.	ii
Agradecimientos.	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización:	20
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.5. Procedimientos	28
3.6. Método de análisis de datos	29
3.7. Aspectos éticos	30
IV. RESULTADOS	31
V. DISCUSIÓN	43
VI. CONCLUSIONES	52
VII. RECOMENDACIONES	53
REFERENCIAS	54
ANEXOS	61

## Índice de Tablas

Tabla 1 Estadística Descriptiva de la Variable 1: Sistema de gestión documental	31
Tabla 2 Estadística Descriptiva de la Variable 2: Proceso de reforma y modernización.	32
Tabla 3 Distribución de Frecuencia de la Variable 1 Sistema de gestión documental y sus Dimensiones.	33
Tabla 4 Distribución de Frecuencia de la variable 2 Proceso de reforma y modernización y sus Dimensiones.	35
Tabla 5 Valores de Significancia.	37
Tabla 6 Correlación de las Variables, Sistema de gestión documental y Proceso de reforma y modernización	38
Tabla 7 Prueba de Hipótesis General entre la variable Sistema de gestión documental y el Proceso de reforma y modernización.	39
Tabla 8 Prueba de Hipótesis específica 1 entre la dimensión Firma digital y la variable Proceso de reforma y modernización.	40
Tabla 9 Prueba de Hipótesis específica 2 entre la dimensión satisfacción de los administrados y la variable Proceso de reforma y modernización	41
Tabla 10 Prueba de Hipótesis específica 3 entre la dimensión Productividad de los trabajadores y la variable Proceso de reforma y modernización.	42

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se ejecutó en el Gobierno Regional del Callao, en el año 2022, con la finalidad de determinar la relación de causalidad entre el sistema de gestión documental y el proceso de reforma y modernización; para ello, se desarrolló una investigación cuantitativa, de tipo aplicado, de nivel correlacional causal, de diseño no experimental y de corte transversal; para los resultados de la presente investigación se ejecutó una encuesta y se utilizó como instrumento el cuestionario, el mismo que estaba compuesto por 38 preguntas de la variable sistema de gestión documental y, de 28 interrogantes de la variable proceso de reforma y modernización.

Los resultados obtenidos a través de las encuestas realizadas, alcanzaron una confiabilidad muy alta, de acuerdo a la prueba estadística de Alpha de Cronbach; asimismo, el análisis estadístico correlacional de los datos obtenidos a través de la aplicación de la prueba Rho Spearman ( $r=0.755$ ;  $p=0,000$ ), demostraron que, las variables y dimensiones estudiadas, tienen una correlación directa alta y estadísticamente muy significativa; por tanto, se concluyó que, existe relación muy significativa entre el Sistema de gestión documental y el Proceso de reforma y modernización en el Gobierno Regional del Callao.

**Palabras Clave:** Sistema de gestión documental, proceso de reforma y modernización, firma digital, satisfacción de los administrados, productividad de los trabajadores.

## **ABSTRACT**

The present research work was carried out in the Regional Government of Callao, in the year 2022, with the purpose of determining the relationship between the Document Management System and the Reform and Modernization Process; For this, a quantitative research was developed, of an applied type, of a causal correlational level, of a non-experimental design and of a cross section; For the results of the present investigation, the survey was carried out and the questionnaire was used as an instrument, which was made up of 38 questions from the Document Management System variable and 28 questions from the Reform and Modernization Process variable.

The results obtained through the surveys carried out, reached a very high reliability, according to the statistical test of Cronbach's Alpha; likewise, the correlational statistical analysis of the data obtained through the application of the Rho Spearman test ( $r=0.755$ ;  $p=0.000$ ), showed that the variables and dimensions studied have a high and statistically significant direct correlation; therefore, it was concluded that there is a very significant relationship between the Document Management System and the Reform and Modernization Process in the Regional Government of Callao.

**Keywords:** Document Management System, Reform and Modernization Process, Digital Signature, Employee Satisfaction, Employee Productivity.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La implementación de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), generó que las diversas entidades estatales en sus diversos niveles de gobierno, incorporen instrumentos normativos internos que les permita adecuarse a los nuevos cambios surgidos a consecuencia de la globalización y a la incorporación progresiva y masiva de nuevas tecnologías que buscaban evitar dilataciones innecesarias en el tratamiento de la información, incorporando diversas figuras que hace unos años eran desconocidas para los trabajadores y los administrados en general, como es la incorporación del gobierno digital que trajo consigo la apropiada gestión de la identidad digital, la firma digital, servicios digitales y la aplicación del sistema de gestión documental.

Los avances tecnológicos generaron que los estados deban de incorporar en sus legislaciones, nuevos tratamientos normativos que permitan el adecuado uso de las nuevas tecnologías a fin de fomentar la competitividad de la administración pública y acercar el Estado a los ciudadanos a través de mecanismos mucho más sencillos y rápidos que permitan una adecuada atención a los administrados.

En el año 2002, se publicó la Ley 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, con el fin de optimizar el aparato estatal y generar un Estado democrático, disgregado y que cumpla con el rol fundamental de atender a la ciudadanía; sin embargo, no se tomó en cuenta los cambios sociales ocurridos hasta esa fecha y no incorporó al sistema de gestión documental como un mecanismo de mejora.

Es recién a través de la aprobación de la Política 35 del Acuerdo Nacional denominada: “Política de sociedad de la información y sociedad del conocimiento, también llamada PerúDigital”, que el Perú incorpora dentro de sus políticas, los instrumentos digitales como herramientas necesarias para lograr una simplificación administrativa en los tres niveles del gobierno; asimismo, el literal e) de dicha Política, estableció que: “El Estado buscará la modernización del Estado, a través del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), con una orientación disgregada, planificadora e integral en todo el país”.

A consecuencia de ello, el Perú promulgó el Decreto Legislativo N.º 1412 del 12 de septiembre de 2018, que aprobó la Ley de Gobierno Digital, con el objetivo

de originar una colaboración mutua entre los diversos entes del estado, teniendo la participación fundamental de todos los pueblos, con la finalidad de lograr un gobierno digital y aumentar el saber de los ciudadanos.

Sin embargo, muchos entes del aparato estatal de los diversos niveles de gobierno, han hecho caso omiso o los objetivos centrales de la nueva política PerúDigital, no incorporando en sus instituciones, reglamentos o directivas que regulen el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, generando grandes atrasos en el avance de tener un gobierno digital acorde a las nuevas tecnologías.

Se tuvo que esperar a la pandemia del COVID 19, vivida por la humanidad desde finales del 2019, que generó largas y terribles cuarentenas que impedían que muchos de los servidores públicos puedan seguir desempeñando desde sus domicilios sus labores institucionales debido a la escasa implementación tecnológica en sus trabajos, Para que las entidades de los diversos niveles de estado, tomaran conciencia de la trascendencia de incorporar dentro de sus establecimientos públicos, tecnologías de la información y comunicaciones tales como el Sistema de gestión documental, la habilitación de mesa de partes virtual, el uso de las firmas digitales y las notificaciones vía correo electrónico, que les permitan seguir brindando a la ciudadanía los servicios públicos correspondientes.

Ante ello, el Gobierno Regional del Callao se vio en la obligación de buscar alternativas de solución que le permitieran seguir brindando sus servicios a la ciudadanía, sin tener que poner en riesgo la salud y la integridad de cada uno de sus trabajadores y colaboradores; sin embargo, no fue hasta el 9 de junio de 2022, que el Gobierno Regional del Callao aprueba la Directiva General denominada “Gestión Documental Digital en el Gobierno Regional del Callao”, con el objetivo de establecer los fundamentos primordiales para un eficiente manejo del sistema de gestión documental en el Gobierno Regional del Callao a fin de lograr una mejor y eficiente atención a los administrados.

Al respecto, Ayala & Gonzáles (2015) establecieron que, el Gobierno electrónico proporciona servicios e información a los ciudadanos mediante el uso de medios electrónicos, lo que permite a los ciudadanos participar directamente en las actividades estatales. También construye un plan de estudios estratégico

mediante la implementación de nuevos modelos de negocio que explotan las posibilidades de las TIC.

De la misma manera, el Banco Mundial (2022), instituyó que, el Gobierno electrónico proporciona servicios e información a los ciudadanos mediante el uso de medios electrónicos, lo que permite a los ciudadanos participar directamente en las actividades estatales. También construye un plan de estudios estratégico mediante la implementación de nuevos modelos de negocio que explotan las posibilidades de las TIC.

Asimismo, la Universidad Oberta de Cataluña, estableció que los objetivos del SGD son tres: 1) Coordinar y vigilar las acciones concretas que pongan en peligro la creación, recepción, localización, ingreso y almacenamiento de archivos. 2) Protección y restauración efectiva de los documentos creados. 3) Asegurarse de que la organización opere correctamente y cumpla con las leyes aplicables.

Además, la Organización de los Estados Americanos, utilizando la Ley Modelo de Manejo de Registros de los Estados Unidos, declaró que, la gestión de documentos y la gestión de registros en la administración pública son elementos que tienen un impacto significativo en la implementación efectiva de las leyes que regulan la forma idónea de acceder a los documentos informativos que se encuentren en las diversas entidades. Sin embargo, el tratamiento inadecuado de los archivos digitales, que contienen toda la información de años de accionar de las entidades del estado, puede generar perjuicios irreparables que condenen el futuro de los entes públicos.

Asimismo, tenemos el artículo 6 del Decreto Legislativo N.º 1412 de 2018, que aprobó la Ley de Gobernanza Digital, la misma que estableció que, el gobierno digital es el uso trascendental de la tecnología y de los datos digitales en las entidades del estado, con el objetivo de generar valor público.

Esta normativa tuvo como finalidad que, todos los ciudadanos y entidades del estado que lo componen, generen acciones y medidas que permitan que todos los documentos y archivos que van a ser remitidos a las diversas entidades del aparato estatal estén contenidos en plataformas virtuales y, que estas entidades tengan los mecanismos electrónicos necesarios que permitan que los servidores del estado puedan brindar respuestas oportunas a través de medios digitales, que no pongan

en riesgo la intimidad, y dignidad de los administrados, generando un adelanto tecnológico significativo en la era de la digitalización sin perjudicar los derechos fundamentales del ser humano.

Del mismo modo, la Secretaría General de la Subdirección Administrativa y de Gestión Humana de Bogotá (2019) estableció que, el sistema de gestión documental es un repositorio de documentos físicos que tiene índices e información que permite utilizar, localizar y almacenar los documentos.

Por tanto, la presente investigación buscó contestar la subsiguiente incógnita; ¿Cuál es la influencia del sistema de gestión documental en el Proceso de reforma y modernización del Gobierno Regional del Callao, Perú 2022?; asimismo, se formuló las siguientes interrogantes específicas ¿Cuál es la influencia de la firma digital del Sistema de gestión documental, respecto del Proceso de reforma y modernización del Gobierno Regional del Callao, Perú 2022?, ¿Cuál es la influencia de la satisfacción de los administrados del Sistema de gestión documental, respecto del Proceso de reforma y modernización del Gobierno Regional del Callao, Perú 2022?, y ¿Cuál es la influencia de la Productividad de los trabajadores del Sistema de gestión documental, respecto del Proceso de reforma y modernización del Gobierno Regional del Callao, Perú 2022?.

De la misma manera, se planteó como objetivo general: Determinar la influencia del Sistema de gestión documental Respecto del Proceso de reforma y modernización del Gobierno Regional del Callao- Perú 2022., y como objetivos específicos fijaron: Determinar la influencia de la Firma digital del Sistema de gestión documental, respecto del Proceso de reforma y modernización del Gobierno Regional del Callao, Perú 2022; Determinar la influencia de la Satisfacción de los administrados del sistema de gestión documental, respecto del Proceso de reforma y modernización del Gobierno Regional del Callao, Perú 2022; y, determinar la influencia de la productividad de los trabajadores del Sistema de gestión documental, respecto del Proceso de reforma y modernización del Gobierno Regional del Callao, Perú 2022.

La presente tesis demostró un enfoque teórico, debido a que se tomó como muestra el proceso científico, con el objetivo de instituir variables e indicadores de estudio que permitieron establecer la influencia de la firma digital, la satisfacción de

los administrados y la productividad de los trabajadores a partir del uso del Sistema de Gestión Documentaria en el Proceso de reforma y modernización del Gobierno Regional del Callao-Perú 2022.

Si bien el sistema de gestión documental es un mecanismo que permite una interconexión entre las diversas entidades que conforman el aparato estatal, acortar tiempos de respuesta de los actos administrativos y evitar el uso indiscriminado de papel, también es cierto que, la incorporación del sistema de gestión documental en las diversas entidades, trajo consigo diversos retos en los trabajadores, debido a que implicó que cambien totalmente su forma de trabajar y estén sometidos a cambios constantes. Por su parte, el estado tomó como referencia al sistema de gestión documental como un instrumento para acelerar los trámites y procesos que se llevan a cabo en el Gobierno Regional del Callao. Metodológicamente, se justificó, por cuanto sentará las bases para estudios posteriores, con el fin de que tomen como referencia tanto los puntos analizados como las conclusiones.

Por lo mencionado hasta ahora, se presentó como hipótesis principal que, el Sistema de gestión documental influye en el Proceso de reforma y modernización del Gobierno Regional del Callao, Perú 2022. Asimismo, doy a conocer las siguientes hipótesis secundarias: La Firma digital influye en el uso del Sistema de gestión documental, respecto del Proceso de reforma y modernización del Gobierno Regional del Callao, Perú 2022; La Satisfacción de los administrados influye en el uso del Sistema de gestión documental, respecto del Proceso de reforma y modernización del Gobierno Regional del Callao, Perú 2022; y, que la Productividad de los trabajadores influye en el uso del Sistema de gestión documental, respecto del Proceso de reforma y modernización del Gobierno Regional del Callao, Perú 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Después de una exhaustiva búsqueda, se ha podido encontrar algunas investigaciones preliminares que, si bien es cierto no tratan sobre la misma problemática que se está investigando, cumplen un rol importante en la medida que se puede acreditar documentalmente la implicancia que tiene el Sistema de gestión documental en el Proceso de reforma y modernización de las distintas instituciones estatales.

Por tanto, procedo a exponer los siguientes antecedentes internacionales: Andreu y Nolla (2009) establecen que, la organización de la administración administrativa en la Universidad de Barcelona, se inspira en las oportunidades presentadas por la introducción de la administración electrónica. Esta administración de gestión de sistemas genera en el agente la promoción de continuas e innovadoras formas de describir los procesos, introduciendo en el documento de gestión electrónica como parte del proceso necesario para brindar respuesta oportuna a los usuarios.

Asimismo, el presente Proyecto de investigación, analiza de manera concienzuda la Organización del Sistema de gestión documental de la Universidad de Barcelona, quienes enmarcan la implantación de la administración electrónica como un agente de fomento de la innovación y mejora continua.

De la misma manera, Moya (2022) establece que, en Chile, es la primera vez que un gobierno de turno le toma tanta importancia a las Nuevas Tecnologías de la información y las comunicaciones (NTICs), al plantear de manera necesaria la incorporación de la modernización tecnológica en forma transversal a lo largo de su periodo de gestión. Asimismo, indican como necesario que se deba de evaluar a los dos años de la incorporación de estas nuevas tecnologías los parámetros generales de su accionar y se realice un balance de su incorporación progresiva en todo el estado chileno. Por tanto, a través del presente estudio se pretende analizar las diversas medidas incorporadas por el estado para implementar las medidas tecnológicas, a fin de examinar y apreciar los beneficios o desatinos que se hayan tenido en este proceso de incorporación.

Asimismo, es importante recalcar que, estos lineamientos se han dividido en dos grandes lineamientos incorporados en el Estado Chileno; el primero tiene que

ver con la incorporación de una política de modernización en la administración pública, que fortalezca el sistema público a través de una gestión mucho más eficiente y donde la ciudadanía tenga un rol sustancial y la segunda, tiene como objetivo trascendental, generar que los habitantes chilenos promuevan y tenga acceso a las nuevas tecnologías, para lo cual, debe de incorporar esto como una de las áreas prioritarias de acción del gobierno de turno.

Adicionalmente, Niglia (2019) establece que, en Argentina, las Tecnologías de la Información y Comunicaciones son trascendentales en estos tiempos actuales, no solo en las entidades del sector público sino en todas las situaciones del accionar humano, debido a que gracias a la tecnología podemos tener una comunicación directa, inmediata y efectiva con diversas personas en diversas partes del mundo.

Las TIC dentro de las instituciones del estado generan que tanto los trabajadores como los administrados cambien su perspectiva de hacer las cosas y modifiquen su forma de trabajar, debido a que los administrados deben de aprender a remitir documentos de manera digital a través del uso de correos electrónicos o mediante la utilización de las plataformas virtuales de mesa de partes y, los trabajadores a aprender a remitir documentos de manera digital, ser capacitados para emitir firmas digitales, brindar respuestas a través de los correos electrónicos y a aprender hacer uso del Sistema de gestión documental.

Por tanto, la finalidad del presente estudio tiene como objetivo principal analizar los diversos procesos de modernización en la gestión de las nuevas tecnologías y la resistencia que muchos trabajadores tienen en aprender a utilizar los nuevos instrumentos tecnológicos o al miedo que tienen de dejar de imprimir papeles y a usar todo de manera digital debido a la falta o escasa capacitación para el uso adecuado de las nuevas tecnologías.

De la misma manera, Miranda (2019), indica que, en argentina, la administración pública, es una organización que brinda diversos servicios a la comunidad, por tanto, deben de actualizarse de manera continua para que el servicio que brindan a la ciudadanía sea cada vez más eficiente y satisfagan de manera idónea las diversas necesidades y requerimientos provenientes de los habitantes del estado.

Por tanto, el uso de las nuevas tecnologías permite la reducción de plazos en las respuestas de los requerimientos de los administrados, ayuda a reducir costos operativos para la institución y a fomentar la transparencia de cada uno de los procesos realizados.

Una vez expuestos los trabajos de investigación de ámbito internacional, procedemos a exponer los antecedentes de ámbito nacional, así tenemos a:

Calle y Alarcón (2021), que buscaron establecer la conexión entre el Sistema de gestión documental y la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Provincial de Ayabaca. Para la elaboración del presente estudio se utilizó una metodología cuantitativa; de nivel descriptivo y de tipo correlacional. De la misma manera se tomó como mecanismo la ejecución de encuestas, la misma que estaba conformada por dos sondeos, uno para medir el sistema de gestión documental y el segundo para medir la complacencia de los administrados; dichos sondeos fueron convalidados por tres especialistas en el tema, los mismos que tenían una amplia experiencia en el sector público viendo temas relacionados con la satisfacción de los administrados y a temas informáticos. Dicho censo fue realizado a un total de 53 administrados, de los cuales 45 fueron del sexo femenino y 8 del sexo masculino.

De la presente investigación se ha podido concluir que, el Sistema de gestión documental utilizado de manera eficiente, genera una entidad mucho más comprometida con el avance tecnológico y, administrados satisfechos con la premura en las respuestas de sus requerimientos.

Asimismo, tenemos a Curotto y Cadenillas (2021), que establecieron como punto de partida, determinar incidencia del Sistema de gestión documental en la productividad de los trabajadores de una institución del Estado, cuando nos encontrábamos en estado de emergencia por las graves circunstancias que afectaban la vida y la salud de las personas a consecuencia del virus del COVID-19.

Para la presente investigación utilizaron un enfoque cuantitativo y diseño no experimental de nivel descriptivo-correlacional y de corte transversal, tipo básico, recopilando vivencias y experiencias de 100 colaboradores de la entidad del estado a través de un pliego de 20 interrogantes relacionadas con las dos variables

mencionadas, de las cuales se pudo concluir que, el Sistema de gestión documental permitió que los trabajadores aumenten de manera exponencial su productividad laboral, por tener una herramienta que les permitió brindar respuesta rápida, oportuna y eficiente a los administrados desde sus hogares, no generando dilaciones innecesarias y permitiendo que los administrados se encuentren conformes con el plazo de respuesta de sus solicitudes pese a encontrarse en un estado de emergencia que impedía que muchos trabajadores puedan asistir a sus centros de laborales.

De la misma manera, tenemos a Pérez y Alarcón (2016) que propusieron un Sistema de gestión documental para la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Cutervo, con el objetivo central de aumentar la calidad y eficacia en la respuesta a los administrados de dicha Gerencia. Para dicho fin, analizaron los diversos procesos administrativos que se tenían dentro de la institución con la finalidad de establecer diseños estándares de respuesta de cada uno de los mencionados procesos, con el objetivo de que los mismos se encuentren plasmados en el software a ser elegido por la institución. La idea de implementar un software que soporte todos los diseños necesarios para brindar respuesta a los usuarios, nace a consecuencia de una auditoría interna, donde se concluye la necesaria implementación de dicho sistema a fin de garantizar una eficacia en la respuesta a los administrados.

Para el estudio de dichos procesos se ejecutó un conjunto de entrevistas a los jefes de las distintas áreas y a los usuarios, teniendo como sustento los diversos legajos encontrados en el SGI, lo que generó analizar a conciencia la administración interna de cada una de las Sub Gerencias de administración y finanzas y, obtener un enfoque general de cada uno de los procesos que allí se llevan a cabo.

Se analizó los procesos llevados a cabo en dicha oficina por la trascendencia y volumen de procesos que en esta se desarrolla y por trascendencia que tendría en caso de implementarse el SGI. De la misma manera, se han evaluado cada uno de los procesos que se llevaban a cabo en las sub gerencias de la Gerencia mencionada, tomando como referencia los informes encontrados para realizar un diagrama de flujo funcional, donde se alcanzó simbolizar de manera grafica cada

uno de los procesos hallados para una mejor comprensión de la documentación encontrada.

Toda la documentación compilada y el conocimiento de cada uno de los procesos, sirvió para que, de manera conjunta con cada uno de los jefes, se pueda establecer cada una de las necesidades que deben ser implementadas en el software a través de estándares tecnológicos que se encuentran en el mercado actual; ante ello, se procedió a elegir un conjunto de software que cumplieran los estándares mínimos a fin de evaluar el tema económico y factor cualitativo para determinar el software a contratar e incluir en la entidad. Una vez elegido dicho software se procedió a verificar la funcionalidad de dicho sistema, tomando como base cada uno de los procesos identificados en la primera fase, de tal modo que cumpla con cada una de las perspectivas halladas.

Por otro lado, Cabello e Izquierdo (2021), establecieron la relación que hay entre la firma digital y el Proceso de reforma y modernización de un Poder del Estado. Para ello, utilizaron una metodología cualitativa-fenomenológica debido a que se tomó en cuenta cada una de las vivencias de los servidores públicos. Los encuestados en la presente tesis fueron 7 profesionales de derecho especializados en temas de firma digital y de la modernización del estado. El mecanismo ejecutado en la presente investigación fue a través de entrevistas. De las presentes entrevistas, se demostró la implicancia de la firma digital en el Proceso de reforma y modernización del Estado. De dicha investigación se demostró la importancia de registrar debidamente la identidad de cada una de las personas competentes dentro de la entidad para firmar documentos de manera digital.

Asimismo, se concluyó como punto trascendental que el estado debe que propiciar políticas que generen seguridad jurídica en el marco de la incorporación de la firma digital en las diversas entidades del estado.

Además, Bravo y Alza (2020), establecieron que, realizaron un trabajo de investigación base, la línea metodológica, no experimental, básica, cuantitativa de alcance descriptivo- relacional, con una muestra de 100 servidores encuestados a través de dos listas de interrogantes planteadas, las cuales indicaron que, la simplificación administrativa se relaciona de una manera trascendental con el Gobierno electrónico en una municipalidad de Abancay- Apurímac.

Al respecto, es menester dar a conocer que, la simplificación administrativa es un principio y ente rector necesario para los actos administrativos que se ejecuten en las diversas instituciones del sector público de nuestra nación, ello, debido a que permite eliminar requisitos y procedimientos adicionales a fin de brindar una respuesta a los administrados en un plazo de tiempo prudente y adecuando para el requerimiento realizado; asimismo, dicha simplificación administrativa se encuentra ampliamente relacionada con el Gobierno electrónico porque permite que se incorporen dentro de las instituciones diversos mecanismos electrónicos que permiten brindar una respuesta más rápida y oportuna a los administrados.

Finalmente, dentro del contexto institucional encontramos la Directiva General denominada “Gestión Documental Digital en el Gobierno Regional del Callao”, la misma que fue aprobada el 9 de junio de 2022, con el objetivo de establecer los fundamentos primordiales para un eficiente manejo del sistema de gestión documental en el Gobierno Regional del Callao a fin de lograr una mejor y eficiente atención a los administrados.

Para el presente estudio, hemos procedido a elegir dos variables que abarcan de manera directa lo que se pretende analizar dentro del Gobierno Regional del Callao, y estas son: Sistema de gestión documental, el mismo que está conformado por un sin número de programas informáticos que han sido generados con el objetivo de acumular, indagar, guardar y permitir a los servidores públicos y privados, tener un mejor manejo del legajo entero de toda la institución, sin necesidad de tener que imprimir, acumular rumas de expedientes en habitaciones inmensas y que el conocimiento de diversos archivos tenga que estar supeditada al tiempo de búsqueda de terceras personas. Este sistema informático permite que todo el legajo documental se encuentre digitalmente interconectado y listo para poder ser visualizado en cualquier momento a través de búsquedas supersencillas y fáciles.

De acuerdo con Cruz (2011), esta variable se encuentra sustentada en la teoría Archivística, que no es otra cosa que la necesidad de ordenar y distribuir de manera idónea todo el legajo que ha generado toda institución a lo largo del tiempo. La codificación archivística es un tema muy antiguo, como se puede apreciar en los

archivos de Ugarit (c. 1350-1180 a.c), que muestra las primeras formas de distribución de los legajos en función a la materia. Actualmente, esta clasificación ha ido avanzando y ahora encontramos que esta distribución y archivo se realiza a través de los sistemas electrónicos.

Así, en ámbito de la Gestión de Documentos, surge la necesidad de organizarse a fin de tener un sistema de clasificación que genere que los documentos se encuentren ordenados de manera adecuada de acuerdo a las diversas materias.

Se tuvo que esperar hasta fines del siglo XX para que la forma de ver la teoría archivística cambie y se expanda, teniendo como sustento dos escuelas importantes que ven los temas archivísticos, por un lado, se tiene la escuela archivística positiva, la cual tiene sus bases en las leyes universales que tienen como finalidad el trabajo archivístico y, por otro lado, se tiene la escuela archivística postmoderna, que tiene como fundamento central que el archivo no es estático y que va variando con el pasar de los años a fin de buscar o generar una mayor productividad de los trabajadores y con ello lograr la satisfacción de los administrados a través de un conjunto de normas y principios rectores que rijan el mundo archivístico.

En ese sentido, tenemos a Renuevo (2016), que establece que, el SGD apoya en generar un control digital instantáneo del legajo que se elabora dentro de la institución y de todos aquellos documentos que dan respuesta a requerimientos de los administrados y, por tanto, salen de la órbita de la institución. Este sistema digital genera que las instituciones puedan generar grandes ahorros de presupuesto y tiempo para la entidad.

Asimismo, este autor relata de manera concisa 10 beneficios que se pueden lograr con la implementación del sistema de gestión documental; el primer beneficio es el ahorro de costos: El mismo que está relacionado con la eliminación de espacios donde se pueda archivar todo el legajo de la institución de distintos años, lo que incluso genera el uso del presupuesto de una partida presupuestal para el alquiler de almacenes para poder mantener en resguardo todos aquellos documentos importantes de la institución. Por tanto, la implementación de estos

sistemas virtuales genera un gran ahorro del presupuesto de la entidad y un mejor control del legajo.

Asimismo, el segundo beneficio está relacionado con la mejora en los procesos, ello, debido a que el sistema de gestión documental permite que los procesos puedan ser reducidos en tiempo porque permite que los trabajadores puedan tener una mayor coordinación con las diversas oficinas, generando un mejor seguimiento de los documentos y verificar que sus requerimientos no se estén estancando y que no exista la posibilidad de que los mismos se puedan perder, como si sucedía con los documentos físicos.

De la misma manera, se tiene como tercer beneficio el ahorro de tiempo, debido a que permite la eliminación de plazos, generando que los administrados puedan tener respuesta de manera mucho más rápida y eficiente en un plazo más corto. Esto se da porque al tener todo digitalizado, permite que los documentos ingresen a las diversas Gerencias y oficinas en tiempo real y que las mismas puedan ser derivadas a los funcionarios y servidores públicos especializados en diversas materias para que puedan dar respuesta inmediata a los requerimientos de los administrados y de las diversas instituciones. De la misma manera, permite que los jefes o gerentes puedan tener un mejor control de todos los documentos y saber en tiempo real quien tiene tal o cual expediente y cuánto tiempo lo tiene sin leer o en cuanto tiempo se dio respuesta, minimizando de esta manera los plazos administrativos.

Además, se tiene como cuarto beneficio la mayor productividad, debido a que permite saber cuántos documentos tiene cada servidor de la entidad, los jefes o gerentes pueden distribuir de mejor manera la carga laboral, y saber el tiempo de demora que tiene cada uno de sus trabajadores en brindar respuesta a los diversos requerimientos, por tanto, esto aumenta la eficacia y eficiencia de la productividad de toda la institución.

En la misma lógica, se tiene como quinto beneficio el cumplimiento de las normativas de seguridad, ello, debido que, al tener todo digitalizado permite la eliminación de varios riesgos laborales y el cumplimiento de las normativas de seguridad.

Así también, se tiene como sexto beneficio el tema de la homologación, lo cual permite contar con modelos estándar para diversos documentos internos y externos como es el formato de informes, oficios, cartas, memorandos, memorandos múltiples, etc., permitiendo la unificación de procedimientos establecidos.

Además, el sistema de gestión documental tiene como séptimo beneficio el tema de la Movilidad, ello, debido a que permite que los trabajadores puedan dar respuesta a los diversos requerimientos desde cualquier parte del país, sin necesidad de estar en la institución, lo que ha permitido brindar respuesta rápida y oportuna a los distintos requerimientos y poder tener trabajadores de riesgo trabajando desde casa cuidando su salud y generando que la institución no se encuentre paralizada. Este beneficio tuvo un gran impacto e influencia durante la pandemia del COVID-19.

Asimismo, se tiene como octavo beneficio el tema de la Preservación a largo plazo de los documentos electrónicos, gracias a que se tiene todo debidamente digitalizado, lo que permite que los mismos puedan ser visualizados en cualquier momento.

Además, se tiene como noveno beneficio la mejora del ROI, debido a que implementación del SGD elimina costes, aumenta la calidad y mejora la producción de los trabajadores.

Por último, se tiene como décimo beneficio, la Reducción del riesgo Profesional, debido a que permite la eliminación de expedientes físicos, permitiendo la eliminación de papel, generando espacios libres y la obtención de los documentos en cualquier momento, reduciendo en gran medida la pérdida de los mismos.

Por otro lado, tenemos la Segunda Variable del presente trabajo que tiene que ver con el Proceso de reforma y modernización. De acuerdo a Vigier et al s.f., esta variable se basa en la Teoría de la Reforma del Estado, la misma que surge de los diversos requerimientos insatisfechos de la ciudadanía, motivo por el cual el Estado crea diversos procedimientos en las diversas entidades del gobierno, traducándose en Procesos de Modernización a cargo de los servidores públicos, los mismos que se encuentran en las diversas plazas a través de la meritocracia, los cuales se encuentran en una frecuente evaluación y seguimiento realizado por la Secretaría

de la Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros- PCM y de la Comisión de Modernización del Poder Legislativo.

Estas evaluaciones realizadas a los trabajadores del estado tienen como objetivo principal evaluar los niveles de eficiencia hacia un Estado democrático a través de distintos mecanismos como el establecido en el Gobierno electrónico y la busca de la descentralización, con el fin de brindar a los administrados una sociedad con la suficiente complacencia de sus pretensiones y peticiones.

De acuerdo a todo lo establecido y analizado tanto en la primera como en la segunda variable de estudio, se puede establecer que, los conceptos claves para el presente estudio, están directamente relacionados con cada una de las dimensiones establecidas tanto para primera como para la segunda variable de estudio.

En ese sentido, se tiene como primera dimensión de estudio de la primera variable, lo concerniente a la Firma digital, que de acuerdo a lo establecido en la Ley N.º 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, está entendida como “cualquier símbolo basado en medios electrónicos” el mismo que es utilizado por una de las partes para darle valor a un documento emitido.

Asimismo, se ha dispuesto, como segunda dimensión, lo relacionado con la satisfacción de los administrados, en ese sentido, con el fin de entender dicho concepto, es necesario conocer que, de acuerdo a lo establecido en el Diccionario de la lengua española (2017), se entiende por satisfacción, “al cumplimiento del deseo o gusto”. Por tanto, esta dimensión debe ser entendida o relacionada por las motivaciones, necesidades y pretensiones que tienen los administrados y que deben ser resueltas o satisfechas por las entidades del estado.

De la misma manera, he establecido como tercera dimensión lo relacionado con la productividad de los trabajadores, la misma que de acuerdo a lo establecido por Robbins y Judge (2009) está relacionada con el cumplimiento de metas, a través de una buena producción en el ámbito laboral, con el fin de alcanzar los objetivos de manera eficaz y brindar respuestas rápidas y eficientes a los administrados.

Además, de acuerdo a lo establecido y analizado de la segunda variable, se ha dispuesto como primera dimensión lo relacionado con el Gobierno Digital, el mismo que, de acuerdo a Holden y Millett, (2015) está compuesto por cuatro fases: presencia, interacción, transacción y transformación, la misma que tiene como finalidad que el sector público potencie las relaciones entre los administrados y las entidades del Estado, a través de reglamentos, leyes base y normativas que modifiquen la visión que del estado se tiene.

Asimismo, se analizará como dimensión dos lo relacionado con la meritocracia, el mismo que, de acuerdo a Alarcón (2018), es aquel aspecto donde prevalece la cualidad de las personas para que puedan ingresar a los diversos puestos públicos, asimismo, está relacionado con el actuar de las personas, sus méritos en el ámbito laboral, sus estudios y la experiencia que con los años han ido adquiriendo para postular a los diversos puestos del estado, en por ello que, esta dimensión es de gran importancia dentro del Proceso de reforma y modernización.

De la misma manera, se ha tomado como dimensión tres lo referente a la eficiencia dentro del Proceso de reforma y modernización que, de acuerdo a la Real Academia Española, es aquella capacidad de conseguir resultados ansiados haciendo el uso mínimo de los recursos y tiempo. En este caso, lo que se busca es que los servidores y funcionarios públicos del estado, emitan actos administrativos acordes con las normas y procedimientos, eliminando en todo momento los gastos insulsos que se puedan ocasionar y brindando respuestas en tiempo más corto.

Finalmente, epistemológicamente, es importante dar a conocer que, las dos variables estudiadas en la presente tesis, son de gran relevancia para poder dilucidar el impacto que ha tenido el Sistema de gestión documental en el Proceso de reforma y modernización del Gobierno Regional del Callao; recordemos que, recién este año y a consecuencia de las diversas restricción que el Estado impuso a consecuencia del Covid 19, el Gobierno Regional del Callao, inició con todos los trámites necesarios con la finalidad de que se implementara en su comuna un sistema que permita la interconexión digital de los documentos con todos los trabajadores y administrados, permitiendo que en tiempo real, los trabajadores puedan saber los requerimientos que han ingresado y, los administrados tener conocimiento en qué estado se encuentran sus solicitudes o tramites iniciados.

La implementación del Sistema de gestión documental, ha generado en todos los trabajadores del Gobierno Regional del Callao un cambio en su forma de trabajar; ello, debido a que el Sistema de gestión documental genera que todos los trámites se realicen de manera virtual y electrónica, dejando de lado, la costumbre arraigada de imprimir todos los documentos y hacerlos firmar de manera ológrafa y realizar las notificaciones en los domicilios de los administrados.

Este cambio en la manera de trabajar, es un proceso continuo de transformaciones y adecuaciones que los trabajadores deben afrontar con el objetivo de alcanzar el Proceso de reforma y modernización del estado, que no es otra cosa que cambiar conductas con el objetivo de adecuarse a las nuevas tecnologías.

Asimismo, es imperativo mencionar que, el Gobierno Regional del Callao, al adecuarse al Sistema de gestión documental, ha tenido que empezar a eliminar progresivamente el uso de la firma ológrafa para darle paso a la firma digital, lo que ha conllevado a que los administrados poco a poco tengan que cambiar su forma de pensar, debido a que ven un documento que no tiene la firma como tal y que solo dice "Firmado Digitalmente", para que crean que el documento no tiene valor.

De la misma manera, esta adecuación al Sistema de gestión documental, ha generado que los trabajadores modifiquen su manera de laborar y se olviden de imprimir rúbricas y rúbricas de papel para pasar a tener expedientes digitalizados; además, estas adecuaciones han generado que los trabajadores puedan saber en todo momento cuáles son los expedientes asignados a su nombre y lo puedan trabajar de manera inmediata, evitando las dilaciones que anteriormente se daban, cuando se tenía que esperar que el expediente físico llegara a las oficinas para ser repartidos a los especialistas.

Igualmente, es importante mencionar que, a consecuencia de la implementación del Sistema de gestión documental, los administrados también han tenido que adecuarse y aprender a presentar requerimientos de manera digital y poder hacer el seguimiento de los mismos de manera electrónica.

Por otro lado, es necesario indicar que, el Proceso de reforma y modernización es sumamente importante en todas las entidades del estado porque permite que se

vayan adecuando a los diversos cambios tecnológicos con el objetivo de tener instituciones de vanguardia.

En ese sentido, teniendo en consideración todo lo mencionado líneas supra, es pertinente confirmar que, la finalidad de la presente investigación, es corroborar si a partir de la implementación del Sistema de gestión documental en el Gobierno Regional del Callao, se ha podido lograr una eficacia y eficiencia en el uso de la firma electrónica, si existe una satisfacción por parte de los administrados y si se ha podido lograr una mejor productividad de los trabajadores.

Igualmente, esta investigación busca conocer si la implementación del Sistema de gestión documental ha generado un avance en el Proceso de reforma y modernización y, si el mismo ha logrado mejorar el Gobierno electrónico, si se ha avanzado en la Meritocracia y si se ha conseguido eficiencia en la Gestión Pública del Gobierno Regional del Callao.

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **3.1.1. Tipo de investigación:**

La presente tesis fue de tipo aplicado, debido a que estuvo dirigida a obtener mayor información del hecho analizado con la finalidad de tener un conocimiento mucho más amplio de cada uno de los fenómenos que se analizaron y se verificó si los mismos se relacionan o si uno es causal del otro. (Concejo Nacional de Ciencia Tecnología e Innovación Tecnológica, 2018).

Además, es de tipo aplicado porque se utilizaron los conocimientos obtenidos en la práctica, a fin de traer beneficios en este caso al Gobierno Regional del Callao. (Ríos, 2017)

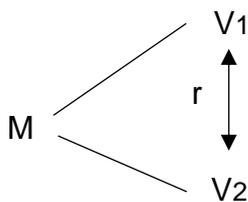
De la misma manera para Hernández et al (2020) el tipo aplicado, trata de comprender si dos objetos están relacionados entre sí, a través del análisis y compilación de información.

Asimismo, el presente trabajo fue de enfoque Cuantitativo, debido a que se utilizó la recolección de información y se analizó todo lo recabado, brindando respuesta a cada una de las interrogantes planteadas. Esta recolección de información se realizó a través de mecanismos de estudio matemático y estadístico que nos ayudaron a narrar, exponer y pronosticar el fenómeno analizado mediante la obtención de datos numéricos. (Qualtrics, 2018).

##### **3.1.2. Diseño de Investigación:**

El diseño de la investigación fue no experimental de nivel relacional causal debido a que no se manipularon las variables, toda la información fue recolectada en un solo momento del Gobierno Regional del Callao; asimismo, la presente investigación fue de corte transversal porque solo se analizó lo acontecido en un solo período de tiempo, en este caso todo lo acaecido en el año 2022, asimismo, fue de nivel correlacional causal porque se analizó la correlación y la causalidad de la variable uno con la variable dos, de la misma manera, se tomó como base otros aspectos tales como entorno, propósito, trascendencia y finalidad. (Landeau, 2007).

El esquema del diseño fue:



Donde:

M: Muestra

V1: Sistema de gestión documental

V2: Proceso de reforma y modernización

r : Relación de causalidad entre las dos variables

Finalmente, el presente trabajo de investigación fue de método hipotético deductivo, porque se fundamentó bajo el paradigma positivista, donde se comprobó las hipótesis planteadas a través de medios estadísticos y se determinó las variables a través de expresiones matemáticas. (Ramos C. A., 2015).

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

Las variables de la siguiente investigación fueron: Sistema de gestión documental y el Proceso de reforma y modernización, donde:

#### **Variable 1: Sistema de gestión documental.**

- **Definición conceptual:**

El SGD, es un sistema que se encuentra disponible y activo en cualquier momento, lo que permite que los administrados como los trabajadores puedan realizar un seguimiento continuo tanto a sus requerimientos como a sus procesos. Esto permite que las entidades del estado puedan cumplir de manera idónea, rápida y eficaz con cada uno de los procedimientos iniciados a un menor costo operativo, debido a que todo está debidamente digitalizado. (Russo, 2009).

- **Definición Operacional:**

Respecto a este ítem, es importante dar a conocer que, de la búsqueda en los diversos trabajos de investigación, no se ha podido hallar una definición operacional que nos sirva como base para la ejecución del presente trabajo de investigación,

motivo por el cual, después de realizar una exhaustiva evaluación de todo lo concerniente al Sistema de gestión documental, se ha procedido a redactar un cuestionario propio, el mismo que cuenta con la validación de 3 especialistas; en ese sentido, el presente formulario fue denominado, “formulario del Sistema de gestión documental Eros”, haciendo referencia al segundo apellido de la autora de la presente tesis; este formulario estuvo conformado por un total de 38 preguntas, donde se tomaron como dimensiones, las siguientes:

- ✓ Firma digital.
- ✓ Satisfacción de los administrados.
- ✓ Productividad de los trabajadores.

Dichas dimensiones se encuentran debidamente definidas en el capítulo antecedente.

- **Indicadores:** De la misma manera, se evaluó con los especialistas que, las dimensiones antes descritas se dividan en 9 indicadores, los mismos que fueron utilizados para el estudio de la presente investigación:

- ✓ Agilidad en los Procedimientos Administrativos: Para Solano (2019), la Agilidad en los Procedimientos Administrativos se han visto ampliamente mejorados a través de la incorporación de la tecnología, lo que va a permitir la eliminación progresiva del uso del papel, el sello de caucho, la firma manuscrita, la presencialidad, los horarios limitados de atención, etc.
- ✓ Seguridad: Para Chachko (2020), la Seguridad Nacional Administrativa, se ha visto facilitada gracias a la incorporación progresiva y máxima de los Sistemas de Gestión Documental, la misma que ha facilitado emitir respuestas más rápidas e individualizadas a las distintas entidades y personas.
- ✓ Reducción de Costos Administrativos: Para Scheinker et al (2021), la reducción de costos administrativos solo se puede dar a través de reformas políticas que incorporen diversos mecanismos digitales que permitan disminuir gastos nacionales en temas administrativos.
- ✓ Confianza en la Administración: De acuerdo a Manikis y De Santi (2020), la confianza administrativa se genera a través de la incorporación de mecanismos que permiten que los pobladores y entidades públicas y privadas que inician procesos dentro de la administración, puedan conocer y tener

conocimiento el avance de sus procesos en tiempo real, sin tener que esperar hasta el resultado emitido por la administración.

- ✓ Transparencia: Para Ribeiro et al (2022), la transparencia de los actos administrativos cada vez es mayor por la implementación de sistemas de última generación que permiten que los administrados puedan dar un seguimiento continuo a sus trámites.
- ✓ Seguimiento de los Procesos Administrativos: Para Castillo (2013), el seguimiento continuo de los procedimientos administrativos genera entidades del estado puedan brindar un mejor servicio a los administrados.
- ✓ Mejor Desempeño:
- ✓ Capacitación Continua:
- **Escala de medición:** Para la recolección de información de la primera variable, se utilizó un cuestionario con la escala politómica de Likert, la misma que tenía la siguiente escala de medición:

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

Asimismo, es importante mencionar que, la escala de medición tuvo los siguientes niveles y rangos:

- ✓ Nivel Bueno : 153-190
- ✓ Nivel Regular : 77-152
- ✓ Nivel Deficiente : 38-76

## **Variable 2: Proceso de reforma y modernización**

- **Definición conceptual:**

De acuerdo a Font Guido (2004), el Proceso de reforma y modernización, está relacionada al progreso de la gestión de los procesos públicos en sus distintas organizaciones e instancias, con la finalidad de reducir plazos en las respuestas que se tengan que brindar a los administrados a través de procesos digitales que sirven para la agilización de procesos.

- **Definición Operacional:**

Respecto a este punto, es importante dar a conocer que, de la búsqueda en los diversos trabajos de investigación, no se ha podido hallar una definición operacional que nos sirva como base para la ejecución del presente trabajo de investigación, motivo por el cual, después de realizar una exhaustiva evaluación de todo lo concerniente al Proceso de reforma y modernización, se ha procedido a redactar un cuestionario propio, el mismo que cuenta con la validación de 3 especialistas; en ese sentido, el presente cuestionario fue denominado “Formulario del Proceso de reforma y modernización Eros”, haciendo referencia al primer apellido de la autora de la presente tesis; dicho cuestionario estuvo conformado por un total de 28 preguntas, donde se tomaron como dimensiones, las siguientes:

- Gobierno electrónico
- Meritocracia
- Eficiencia

- **Indicadores:** De la misma manera, se ha evaluado con los especialistas que, las dimensiones antes descritas se dividan en 6 indicadores, los mismos que fueron utilizados para el estudio de la presente investigación:

- ✓ Uso de las tecnologías de Información y Comunicaciones
- ✓ Eficiencia en la Gestión Pública
- ✓ Igualdad de Oportunidades
- ✓ Capacitación Continua
- ✓ Mejor Atención a la Ciudadanía
- ✓ Reducción de Costos Gubernamentales

- **Escala de medición:** Para la recolección de información de la segunda variable, se utilizó un cuestionario con la escala politómica de Likert, la misma que tenía la siguiente escala de medición:

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

Asimismo, es importante mencionar que, la escala de medición tendrá los siguientes niveles y rangos:

- ✓ Nivel Bueno : 113-140
- ✓ Nivel Regular : 57-112
- ✓ Nivel Deficiente : 28-56

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

#### **3.3.1. Población:**

La urbe está conceptualizada como un conglomerado infinito o finito de compendios con particularidades comunes. En el siguiente análisis, la población estará conformada por 159 servidores y funcionarios públicos de la Villa Deportiva del Gobierno Regional del Callao, del año 2022, los mismos que hacen uso del Sistema de gestión documental (Arias, 2018).

- ✓ **Criterios de inclusión:** Está conformado por aquel conjunto de singularidades que hace que una persona sea considerada como parte de la población que será utilizada para la obtención de información necesaria para el análisis de la presente indagación; por tanto, para la presente investigación, se han tenido los siguientes criterios de inclusión:
  - Varones y mujeres
  - Servidores y funcionarios públicos de la Villa Deportiva del Gobierno Regional del Callao.
  - Servidores y funcionarios públicos de la Villa Deportiva del Gobierno Regional del Callao que utilicen el Sistema de gestión documental.
- ✓ **Criterios de Exclusión:** Son aquellos mecanismos que sirven para determinar si una persona no podrá ser considerada como parte de la investigación (Vara, 2012); por tanto, para la presente investigación se tendrán los siguientes criterios de exclusión:
  - Servidores y funcionarios públicos de otras entidades del Estado.
  - Servidores y funcionarios públicos de la sede central del Gobierno Regional del Callao.
  - Servidores y funcionarios públicos que no utilicen el Sistema de gestión documental.

### 3.3.2. Muestra:

Para Sánchez et al (2018) la muestra, es una porción debidamente escogida de la ciudadanía, de la cual se va a obtener información inédita de cada una de las variables que se están investigando.

- **Tamaño de la muestra:** La muestra estimada para la presente investigación estará conformada por 77 servidores o funcionarios públicos de la Villa Deportiva del Gobierno Regional del Callao, la misma que se obtuvo aplicando la siguiente formula:

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

**Donde:**

$Z^2 = 1,96$  (cuando el nivel de confianza es del 95%)

$p =$  Probabilidad de éxito (0,5)

$e =$  Error de estimación (0,05)

$N =$  Tamaño de la población (159 servidores o funcionarios públicos)

$n =$  Tamaño de la muestra

Al remplazar los siguientes valores, se obtuvo la siguiente muestra:

$$n = \frac{159 * 1,96^2 * 0,5 (1-0,5)}{(159-1) * 0,05^2 + 1,96^2 * 0,5 * (1-0,5)} = 77$$

### 3.3.3. Muestreo:

El muestreo de la siguiente indagación será probabilístico aleatorio simple, porque los trabajadores del Gobierno Regional del Callao, serán escogidos al azar.

Este tipo de muestreo se está escogiendo porque todos los trabajadores del Gobierno Regional del Callao hacen uso del Sistema de gestión documental, motivo por el cual, nuestro muestreo no se va a ver afectado por el trabajador que se elija para el llenado de la encuesta.

En ese sentido, la muestra se obtuvo mediante el muestreo aleatorio simple con un nivel de significancia del 5% y error de muestreo del 8%.

#### **3.3.4. Unidad de Análisis:**

Para el presente trabajo de investigación se utilizará como unidad elemental a los trabajadores de la Villa Deportiva del Gobierno Regional del Callao que hacen uso del Sistema de gestión documental en el año 2022.

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

Según Navarro et al (2017), las técnicas son instrumentos de reajuste, configuración y observación de los datos cuantitativos, que usan como fuente las encuestas numéricas de variables medibles en un caso específico.

De la misma manera, las técnicas e instrumentos de recolección de datos estarán conformadas por un conglomerado de procedimientos, esquemas y protocolos trazados con la finalidad de obtener resultados concretos. Sánchez et al (2018) estableció que, las técnicas e instrumentos de recolección de datos es un conjunto de procedimientos y métodos utilizados en la ciencia, los mismos que son mencionados como un conglomerado de pautas y operaciones que son utilizados para tramitar instrumentos que ayuden a la ciudadanía emplear diversos métodos. En la siguiente investigación se utilizará técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario.

En ese sentido, es importante mencionar que, con fecha lunes 24 de octubre, se llevó a cabo la prueba piloto en la Oficina de Deporte y Recreación de la Gerencia Regional de Educación, Cultura y Deporte; la presente encuesta se realizó a través del formulario de Gmail y se remitió vía WhatsApp con el siguiente link:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc5iAD\\_7\\_HWB8jGj72w5rgkknD\\_41mos33\\_ivLb28bVf3nnUA/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc5iAD_7_HWB8jGj72w5rgkknD_41mos33_ivLb28bVf3nnUA/viewform?usp=sf_link).

Gracias a la prueba piloto, se pudo corregir diversas preguntas, debido a que los encuestados no lo entendían o tenían inconvenientes para saber que contestar, de la misma manera, gracias a esta pequeña encuesta, se pudieron eliminar un aproximado de 9 preguntas, debido a que las mismas eran muy redundantes o repetitivas y generaba agotamiento en los entrevistados.

De la realización de la prueba piloto, se pudo constatar que la Variable 1: Sistema de gestión documental, es confiable, tiene significancia y su instrumento de medición es válido, tal y como se observa en el Anexo 3 del presente trabajo de investigación.

De la misma manera, se constató que la Variable 2: Proceso de reforma y modernización, es confiable, tiene significancia y su instrumento de medición es válido, tal y como se muestra en el Anexo N.º 9 de la presente investigación.

En ese sentido, luego de la realización de la prueba piloto, se consideró realizar dos encuestas en forma de cuestionario de cada una de las variables analizadas, quedando de la siguiente manera:

**Variable 1:** Sistema de gestión documental: Encuesta en forma de cuestionario de 38 preguntas.

**Variable 2:** Proceso de reforma y modernización: Encuesta en forma de cuestionario de 27 preguntas.

Asimismo, es necesario indicar que, las mencionadas encuestas se realizaron aplicando la escala de Likert, la cual de acuerdo a Hernández et al (2010), es un conglomerado de elementos que miden las contestaciones efectuadas por los sujetos encuestados, tomando como referencia tres, cuatro, cinco o siete categorías.

En las encuestas realizadas en la presente tesis, se utilizaron un total de cinco categorías:

- (1) Nunca
- (2) Casi Nunca
- (3) A veces
- (4) Casi siempre
- (5) Siempre

Asimismo, dichas encuestas se realizaron teniendo en cuenta las fichas técnicas establecidas en los Anexos N.º 4 y 10 del presente trabajo de investigación.

Por otro lado, la presente investigación cuenta con la validez de los instrumentos de medición de tres (3) expertos. De acuerdo a Hernández et al (2014), los instrumentos deben ser estrictos y puntuales.

<b>Experto</b>	<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Opinión</b>
1	Ross Alberto Briceño Cabral	Maestro en Gestión Pública.	Aplicable
2	Ana María Nathaly Montoya	Maestra en Gestión Pública.	Aplicable
3	Dora Ynés Flores Bernaola	Maestra en Gestión Pública.	Aplicable

### **3.5. Procedimientos**

Antes de iniciar con cualquier procedimiento, se procederá a requerir al Gerente de Administración del Gobierno Regional del Callao, su autorización como representante legal para publicar la identidad de dicha Comuna Regional en el presente trabajo de investigación; dicha autorización la emite de acuerdo a las competencias asignadas en el numeral 20 del artículo tercero de la Resolución Ejecutiva Regional N.º 000322-2018 de fecha 14 de agosto de 2018, en la cual se establece que: “Artículo Tercero. - Deléguese en el Gerente de Administración la facultad de realizar las siguientes acciones:

Numeral 20. Ejercer la representación legal del Gobierno Regional del Callao, suscribiendo y tramitando todo tipo de procedimiento administrativo, tributario y registral (...).”.

De la misma manera, es menester dar a conocer que, mediante Resolución Ejecutiva Regional N.º 267 de fecha 19 de septiembre de 2022, el Gobernador del Gobierno Regional del Callao, designó al C.P.C. Gabriel Valentín Souz Panaífo como Gerente de Administración del Gobierno Regional del Callao.

Asimismo, se iniciará ante de Universidad, el trámite necesario para la emisión de la Carta de Presentación a fin de que el Gobierno Regional del Callao, otorgue las facilidades necesarias para desarrollar el presente trabajo de investigación.

Dicha autorización permitirá realizar diversas encuestas a los trabajadores, a través de cuestionarios tanto del Sistema de gestión documental como del Proceso de reforma y modernización que se está dando en el Gobierno Regional del Callao, y poder probar cada una de las hipótesis esbozadas en este trabajo de investigación.

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

En el actual trabajo de indagación se realizará la estadística descriptiva, porque se recopilarán todos los datos necesarios del Gobierno Regional del Callao que guarden relación con las dos variables que se están analizando, posteriormente se procederá a organizar toda la información obtenida para lograr conseguir una distribución de frecuencia que no es otra cosa que manejar la información obtenida en tablas de acuerdo a su relevancia o vinculación.

Asimismo, se realizará un análisis no paramétrico del coeficiente Rho de Spearman a fin de verificar si existe o no una relación de causalidad entre el Sistema de gestión documental y el Proceso de reforma y modernización en el Gobierno Regional del Callao; para Hernández. (2010), el coeficiente Rho de Spearman es una forma de medir la relación que se tienen de las variables a través de una escala ordenada que permite tener la información de manera clasificada y por niveles de preponderancia para la investigación.

En ese sentido, la información recolectada a través de los instrumentos descritos ha sido ingresada y procesada en el programa estadístico IBM SPSS STATISTICS Versión 26. Los resultados se presentaron en tablas de una y doble entrada, de forma numérica y porcentual.

Por tanto, para determinar si existe relación entre las dos variables, se utilizó la correlación de Rho Spearman, la misma que permitió medir el grado de asociación entre las variables; ello, considerando la existencia de evidencia suficiente de significancia estadística de equivocación menor o igual al 0,05 por ciento ( $p \leq 0.05$ ).

Además, es importante mencionar que, se utilizó la prueba de normalidad de los datos mediante la prueba de kolmogorov smirnov, con la que se determinó utilizar tanto el coeficiente de Spearman Brown.

### **3.7. Aspectos éticos**

La presente investigación cumple con cada una de las exigencias establecidas para el diseño y estructura de la investigación cuantitativa, que son establecidas por esta casa de estudios. La presente tesis se encuentra acorde con las normas morales, debido a que, se ha realizado de manera sistemática, realizando en todo momento las citas correspondientes a fin de respetar los trabajos antecedentes realizados por los diversos autores.

De acuerdo a lo establecido en la Ley del Código de Ética de la Función Pública, Ley N.º 27815, es menester dar a conocer que, el presente trabajo de investigación se ha realizado teniendo en consideración el principio de respeto, debido a que en todo momento se ha hecho caso de las diversas normativas como de la Constitución Política del Perú.

Asimismo, la elaboración del presente trabajo se sustenta en el principio de probidad, debido a que el fin que se pretende obtener con la siguiente investigación, será beneficioso para el Gobierno Regional del Callao, quienes podrán tomar como sustento todo lo analizado a fin de verificar si realmente la implementación del Sistema de gestión documental, ha sido positiva en el Proceso de reforma y modernización del Estado; además, es importante mencionar que, con la elaboración de la presente tesis, mi persona no ha obtenido ningún beneficio o ventaja personal.

De la misma manera, la presente investigación se ha ejecutado bajo los principios de lealtad y obediencia, debido a que en todo momento se han obtenido los permisos necesarios del Gobierno Regional del Callao, tanto para usar el nombre de dicha comuna regional como para la realización de cada una de las encuestas ejecutadas en los trabajadores de esta entidad, los mismos que servirán como sustento para determinar los objetivos principales como secundarios del presente trabajo de investigación.

## IV. RESULTADOS

Sobre el particular, contando con toda la información recolectada a través de las encuestas realizadas a los servidores y funcionarios públicos del Gobierno Regional del Callao, se han obtenido los siguientes resultados:

### 4.1. Análisis descriptivo

#### 4.1.1. Medidas Descriptivas de las variables

**Tabla 1 Estadística Descriptiva de la Variable 1: Sistema de gestión documental**

Medida	Valor
Media	147,5455
Mediana	152,0000
Moda	154,00 <sup>a</sup>
Desviación	20,58330
Varianza	423,672
Rango	104,00
Mínimo	85,00
Máximo	189,00

Nota: Los valores obtenidos son de las encuestas realizadas

De la presente tabla se puede establecer que, la variable Sistema de gestión documental, respecto a las medidas de tendencia central, tiene una media de 147,5455 puntos, una mediana de 152,0000 puntos y una moda de 154,00 puntos; asimismo, se muestra una desviación estándar de 20,58330, una varianza de 423,672 puntos, teniendo un puntaje mínimo de 85,00 y un puntaje máximo de 189.00.

**Tabla 2 Estadística Descriptiva de la Variable 2: Proceso de reforma y modernización.**

Medida	Valor
Media	101,1818
Mediana	103,0000
Moda	105,00
Desviación	14,15583
Varianza	200,388
Rango	83,00
Mínimo	46,00
Máximo	129,00

**Nota: Los valores obtenidos son de las encuestas realizadas**

De la presente tabla se puede establecer que, la variable Proceso de reforma y modernización, respecto a las medidas de tendencia central, tiene una media de 101,1818 puntos, una mediana de 103,0000 puntos y una moda de 105,00 puntos; asimismo, se muestra una desviación estándar de 14,15583, una varianza de 200,388 puntos, teniendo un puntaje mínimo de 46,00 y un puntaje máximo de 129,00.

#### 4.1.2. Distribución de Frecuencia de las variables

**Tabla 3 Distribución de Frecuencia de la Variable 1 Sistema de gestión documental y sus Dimensiones.**

Variable 1 y sus Dimensiones		N.º	%
Sistema de gestión documental	Deficiente	27	35,1
	Regular	26	33,8
	Bueno	24	31,2
Firma digital	Deficiente	28	36.4
	Regular	24	31.2
	Bueno	25	32.5
Satisfacción de los administrados	Deficiente	28	36.4
	Regular	24	31.2
	Bueno	25	32.5
Productividad de los trabajadores	Deficiente	28	36.4
	Regular	26	33.8
	Bueno	23	29.9
<b>Total</b>		<b>77</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Información obtenida de los test

Sobre el particular, teniendo en consideración la tabla precedente, es necesario precisar que, de los 77 funcionarios y servidores públicos encuestados, el 35.1% considera que el Sistema de gestión documental es deficiente; el 33.8% que es regular y, el 31.2% considera que es bueno.

Asimismo, respecto de las dimensiones de la variable 1, Sistema de gestión documental, se puede afirmar que, del 100% de los funcionarios y servidores públicos encuestados, el 36.4%, consideran que la dimensión Firma digital es deficiente; asimismo, el 31.2% de los encuestados, concurren en que la Firma digital es regular y, el 32.5% considera que el uso de la Firma digital es bueno.

Respecto de la segunda dimensión analizada, se puede concluir que, de los 77 encuestados, el 36.4% considera que la Satisfacción de los administrados es Deficiente; también, el 31.2% concurren en indicar que, la Satisfacción de los administrados es regular y, el 32.5% asevera que dicha satisfacción es buena.

Finalmente, respecto de la dimensión 3, es preciso indicar que, del 100% de funcionarios y servidores públicos encuestados, el 36.4% considera que la productividad de los trabajadores es deficiente; asimismo, el 33.8% considera que la productividad de los trabajadores del Gobierno Regional del Callao es Regular, frente a un 29.9 % que considera que la productividad de los trabajadores es buena.

**Tabla 4 Distribución de Frecuencia de la variable 2 Proceso de reforma y modernización y sus Dimensiones.**

<b>Variable 2 y sus Dimensiones</b>		<b>N°</b>	<b>%</b>
Proceso de reforma y modernización	Deficiente	27	35.1
	Regular	28	36.4
	Bueno	22	28.6
Gobierno electrónico	Deficiente	29	37.7
	Regular	23	29.9
	Bueno	25	32.5
Meritocracia	Deficiente	29	37.7
	Regular	23	29.9
	Bueno	25	32.5
Eficiencia	Deficiente	36	46.8
	Regular	19	24.7
	Bueno	22	28.6
<b>Total</b>		<b>77</b>	<b>100.0</b>

**Fuente: Información obtenida de los test**

En cuanto al análisis de frecuencia de la variable 2, se observa que, el 35.1% de los funcionarios y Servidores Públicos encuestados, considera que el Proceso de reforma y modernización del Gobierno Regional del Callao es deficiente; asimismo, el 36.4% concuerda que el Proceso de reforma y modernización es regular, frente a un 28.6% que considera que dicho Proceso de Reforma es bueno.

En cuanto al análisis realizado a las encuestas, respecto de las dimensiones de la variable 2, Proceso de reforma y modernización, se puede afirmar que, del 100% de los funcionarios y servidores públicos encuestados, el 37.7%, considera que el Gobierno electrónico es deficiente; asimismo, el 29.9% de los encuestados, concurren en que el uso del Gobierno electrónico es regular y, el 32.5% considera que el Gobierno electrónico es Adecuado.

Respecto de la segunda dimensión analizada, se puede concluir que, de los 77 encuestados, el 37.7% considera que la Meritocracia en el Gobierno Regional del Callao es Deficiente; de la misma manera, el 29.9% concurren en indicar que, el uso de la Meritocracia en el GORE Callao es regular, frente a un 32.5% de

trabajadores que asevera que el uso de la Meritocracia se hace de manera adecuada.

Finalmente, respecto de la dimensión 3, es preciso indicar que, del 100% de funcionarios y servidores públicos encuestados, el 46.8% considera que, la eficiencia gracias al Proceso de reforma y modernización del Estado es deficiente; asimismo, el 24.7% considera que la Eficiencia en el Gobierno Regional del Callao es Regular, frente a un 28.6% que considera que la Eficiencia es buena.

## 4.2. Análisis inferencial

### Prueba de normalidad de variables

Kolmogorov-Smirnov			
	Estadístico	Gl	Sig
Sistema de gestión documental	,104	77	,040
Proceso de reforma y modernización	,087	77	,200*

### Correlación de significación de Lilliefors

**Nota: Los valores obtenidos son de las encuestas realizadas**

El presente trabajo de investigación tiene una muestra de 77 funcionarios y servidores públicos del Gobierno Regional del Callao, los mismos que cumplieron con responder cada una de las preguntas formuladas tanto en el cuestionario de la variable 1 como de la variable 2; al considerar que la muestra es mayor a 50, se utilizó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, la misma que es la más oportuna en estos casos; en la presente tabla, se obtuvo para la variable 1, Sistema de gestión documental una  $p < 0.05$  cumpliendo con la condición de no normal, asimismo, para la variable 2, Proceso de reforma y modernización se consiguió una  $p > 0.05$  por lo cual sería normal; en ese sentido se puede concluir que las dos variables tienen un comportamiento poblacional de distribución no normal y normal, por tanto es una muestra no paramétrica, teniendo que utilizarse para contrastar las hipótesis plasmadas el coeficiente de correlación de Rho Spearman.

### Nivel de significancia:

El nivel de significación teórica  $\alpha = 0.05$  que concierne a un nivel de confiabilidad del 95%.

**Tabla 5 Valores de Significancia.**

<b>Valor de Rho</b>	<b>Significado</b>
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta.

**Regla de Decisión:**

Si P valor  $> 0.05$ , es no significativo, por tanto, se acepta la hipótesis  $h_0$

Si P valor  $\leq 0.05$  es significativo, por tanto, se acepta la hipótesis  $h_a$

Si P valor es  $\leq 0.01$  es altamente significativo, por tanto, se acepta la hipótesis  $h_a$

## Análisis de Correlación

**Tabla 6 Correlación de las Variables, Sistema de gestión documental y Proceso de reforma y modernización**

		<b>V2. Proceso de reforma y modernización</b>
Rho de Spearman	<b>V1. Sistema de gestión documental</b>	,755**
	Coeficiente de correlación	
	Sig. (bilateral)	,000
	N	77

De la Presente tabla, se puede concluir que, el Sistema de gestión documental y Proceso de reforma y modernización, tienen una correlación positiva alta, al observarse un valor de correlación de Rho Spearman de 0.755 con una probabilidad de 0.000, la misma que es menor a ( $p \leq 0.01$ ), siendo altamente significativo.

## Contrastación de las hipótesis

### Prueba de Hipótesis General

**H<sub>0</sub>:** El Sistema de gestión documental no influye en el Proceso de reforma y modernización del Gobierno Regional del Callao, Perú 2022.

**H<sub>1</sub>:** El Sistema de gestión documental influye en el Proceso de reforma y modernización del Gobierno Regional del Callao, Perú 2022.

**Tabla 7 Prueba de Hipótesis General entre la variable Sistema de gestión documental y el Proceso de reforma y modernización.**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado	32,297 <sup>a</sup>	4	,000
N de casos válidos	77		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 6,86.

**Nota: Todos los valores mencionados, han sido obtenidos de las encuestas realizadas.**

Al respecto, teniendo en consideración que, el valor Chi cuadrado calculado fue mayor al valor teórico ( $X^2_c=32,297 > X^2_t=9.49$ ) y, que la significación asintótica tuvo un valor de 0.000 ( $p\text{-valor} < 0.05$ ), se pudo concluir que, no es aceptada la hipótesis nula, y por tanto, se acepta la H<sub>1</sub> por existir suficiente evidencia que demuestra que, el Sistema de gestión documental influye en el Proceso de reforma y modernización del Gobierno Regional del Callao.

### Prueba de Hipótesis Específica 1.

**H<sub>0</sub>:** La Firma digital no influye en el uso del Sistema de gestión documental, respecto del Proceso de reforma y modernización del Gobierno Regional del Callao, Perú, 2022.

**H<sub>1</sub>:** La Firma digital influye en el uso del Sistema de gestión documental, respecto del Proceso de reforma y modernización del Gobierno Regional del Callao, Perú, 2022.

**Tabla 8 Prueba de Hipótesis específica 1 entre la dimensión Firma digital y la variable Proceso de reforma y modernización.**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado	17,951 <sup>a</sup>	4	,001
N de casos válidos	77		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 6,86.

Sobre el particular, teniendo en consideración que, el valor Chi cuadrado calculado fue mayor al valor teórico ( $X^2_c=17,951 > X^2_t=9.49$ ) y, que la significación asintótica tuvo un valor de 0.001 ( $p\text{-valor} < 0.05$ ), se pudo concluir que, no es aceptada la hipótesis nula y, por tanto, se acepta la H<sub>1</sub> por existir suficiente evidencia que demuestra que, la Firma digital influye en el uso del Sistema de gestión documental, respecto del Proceso de reforma y modernización del Gobierno Regional del Callao.

## Prueba de Hipótesis Específica 2.

**H<sub>0</sub>:** La Satisfacción de los administrados no influye en el uso del Sistema de gestión documental, respecto del Proceso de reforma y modernización del Gobierno Regional del Callao, Perú, 2022.

**H<sub>1</sub>:** La Satisfacción de los administrados influye en el uso del Sistema de gestión documental, respecto del Proceso de reforma y modernización del Gobierno Regional del Callao, Perú, 2022.

**Tabla 9 Prueba de Hipótesis específica 2 entre la dimensión satisfacción de los administrados y la variable Proceso de reforma y modernización.**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	27,276 <sup>a</sup>	4	,000
N de casos válidos	77		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 6,86.

Sobre el particular, teniendo en consideración que, el valor Chi cuadrado calculado fue mayor al valor teórico ( $X^2_c=27,276 > X^2_t=9.49$ ) y, que la significación asintótica tuvo un valor de 0.000 ( $p\text{-valor} < 0.05$ ), se pudo concluir que, no es aceptada la H<sub>0</sub> y, por tanto, se acepta la H<sub>1</sub> por existir suficiente evidencia que demuestra que, la Satisfacción de los administrados influye en el uso del Sistema de gestión documental, respecto del Proceso de reforma y modernización del Gobierno Regional del Callao.

### Prueba de Hipótesis Específica 3.

**H<sub>0</sub>:** La Productividad de los trabajadores no influye en el uso del Sistema de gestión documental, respecto del Proceso de reforma y modernización del Gobierno Regional del Callao, Perú, 2022.

**H<sub>1</sub>:** La Productividad de los trabajadores influye en el uso del Sistema de gestión documental, respecto del Proceso de reforma y modernización del Gobierno Regional del Callao, Perú, 2022.

**Tabla 10 Prueba de Hipótesis específica 3 entre la dimensión Productividad de los trabajadores y la variable Proceso de reforma y modernización.**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	36,325 <sup>a</sup>	4	,000
N de casos válidos	77		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 6,57.

Sobre el particular, teniendo en consideración que, el valor Chi cuadrado calculado fue mayor al valor teórico ( $X^2_c=36,325 > X^2_t=9.49$ ) y, que la significación asintótica tuvo un valor de 0.000 ( $p\text{-valor} < 0.05$ ), se pudo concluir que, no es aceptada la H<sub>0</sub> y, por tanto, se acepta la H<sub>1</sub> por existir suficiente evidencia que demuestra que, la Productividad de los trabajadores influye en el uso del Sistema de gestión documental, respecto del Proceso de reforma y modernización del Gobierno Regional del Callao.

## V. DISCUSIÓN

La finalidad de esta investigación fue analizar y desarrollar la relación que existe entre el Sistema de gestión documental y el Proceso de reforma y modernización y, conocer cuál ha sido el impacto que ha tenido la implementación del Sistema de gestión documental en los trabajadores del Gobierno Regional del Callao; asimismo, se ha podido conocer la apreciación de los trabajadores respecto de los cambios que se han tenido que dar a consecuencia de la implementación de dicho sistema.

Asimismo, esta investigación tuvo como propósito describir cada una de las características propias del Sistema de gestión documental y como incidió de manera directa la implementación de este Sistema en el Gobierno Regional del Callao; además, esta investigación tuvo como objetivo analizar si el paso a la virtualidad tanto en la recepción de requerimientos como en la respuesta de los mismos a los administrados ha generado un avance en el Proceso de reforma y modernización del Gobierno Regional del Callao.

En ese sentido, se ha realizado la comparación por convergencia con Guzmán J. et al (2019), el mismo que realizó un trabajo de investigación en Colombia sobre el Sistema de gestión documental, determinando que, del total de encuestados, el 40% establece que, el Sistema de gestión documental es rentable y, el 30% considera que el Sistema de gestión documental es Viable; dichos porcentajes, son similares a los obtenidos en la presente investigación, donde los trabajadores del Gobierno Regional del Callao, consideran que el Sistema de gestión documental es Regular con un 33.8% y bueno con un 31.2% frente a un 35.1% que considera que es deficiente; sin embargo si consideramos sumar los porcentajes entre los que consideran que el Sistema de gestión documental es Regular y Bueno, tendríamos un 65% de aceptación de dicho sistema, lo cual va en concordancia con la investigación de Guzmán.

Además, se ha procedido a realizar una comparación convergente con Espinoza (2021), el cual realizó una investigación sobre la modernización de la Gestión Pública en la región de Pasco, concluyendo que, el 35.8% de los encuestados considera que el Proceso de Modernización de la Gestión Pública en el Gobierno Regional de Paso, es regular. Dicho resultado, concuerda con el

obtenido en el Gobierno Regional del Callao, donde el 36.4% de los trabajadores considera que, el Proceso de reforma y modernización es Regular.

De la misma manera, procederemos a establecer con detalle, aquellos trabajos de investigación por divergencia que se relacionan con el presente trabajo de investigación, pero, que arrojaron resultados que difieren totalmente con los obtenidos en la presente tesis.

Al respecto Pacheco (2010), que realizó un trabajo de investigación en Ecuador con relación al Sistema de gestión documental, determinó que, de una muestra de 45 personas el 82% consideró que, el Sistema de gestión documental es beneficioso frente a un 18% que consideraba que no era beneficioso; asimismo, el 71% de los encuestados consideró que, el Sistema de gestión documental era rápido, frente a un 29% que consideraba que, el Sistema de gestión documental era lento.

Dichos resultados difieren totalmente con los obtenidos a través de las encuestas realizadas a los servidores y funcionarios de la Villa Deportiva del Gobierno Regional del Callao, donde de una muestra de 77 trabajadores, el 35.1% considera que el Sistema de gestión documental es Deficiente, el 33.8% considera que la implementación de dicho sistema es Regular y, solo el 31.2% considera que el Sistema de gestión documental es bueno.

Por tanto, la investigación realizada por Pacheco difiere de los datos obtenidos en la presente investigación, donde los encuestados, consideraron que, el Sistema de gestión documental era deficiente, lo cual es contrario a lo que manifestaron los trabajadores del Gobierno Provincial de Tungurahua en Ecuador, los mismos que manifestaron que, el Sistema de gestión documental es beneficioso, rápido y por tanto bueno.

De la misma manera, es menester realizar un tratamiento divergente con Ollague (2018), quien realizó una investigación respecto a la productividad de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Villa María del Triunfo, donde se estableció que, el 15% de los entrevistados considera que la productividad de los trabajadores es baja, el 60% de los mismos considera que la productividad de los trabajadores es medio y, solo el 15% considera que la productividad de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Villa María del Triunfo es buena; Dichos

valores son divergentes con los recolectados en el Gobierno Regional del Callao, donde el 36.4% considera que la productividad de los trabajadores es deficiente, el 33.8% considera que es regular y, el 29.9% considera que la productividad de los trabajadores es bueno.

Al respecto, se puede decir que, en el Gobierno Regional del Callao, la productividad de los trabajadores es mucho mejor que en el distrito de Villa María del Triunfo; sin embargo, la productividad de los trabajadores del Gobierno Regional del Callao sigue siendo baja, por tanto, el Gobierno Regional del Callao debe de realizar las acciones necesarias para que los trabajadores haciendo uso del Sistema de gestión documental se vuelva más eficiente; ello, debido a que gracias al uso del Sistema de gestión documental, los trabajadores pueden saber en tiempo real la cantidad de documentos pendientes que tienen, hacer el seguimiento de los mismos y poder programarse para evitar tener documentos sin responder.

Por otro lado, es imperativo dar a conocer que, durante el desarrollo de la presente investigación, se tuvieron como fortalezas de la metodología que, se pudo contar desde el inicio de la investigación, con la autorización del Gobierno Regional del Callao para poder utilizar tanto el nombre de esta institución como la autorización para realizar entrevistas a los trabajadores de dicha comuna. Esta autorización permitió un avance significativo en el desarrollo de la presente tesis, debido a que se pudo contar con los resultados de las encuestas de manera rápida.

Además, esta autorización rápida, permitió que se pueda realizar la prueba piloto, la misma que arrojó que el instrumento de medición era válido.

Por otra parte, es necesario mencionar que, durante el desarrollo de la presente investigación, se tuvieron debilidades que generaron retraso en la elaboración de la presente tesis, tales como realizar las definiciones operacionales, debido a que no se encontraron trabajos de investigación que midieran las dimensiones que consideraba importante desarrollar; de la misma manera, el corto tiempo que se tiene para la elaboración de la presente tesis genera que se tenga que realizar análisis mucho más rápidos de los diversos trabajos de la comunidad científica.

Adicionalmente una de las debilidades más resaltantes que se tuvo, fue conseguir que los trabajadores del Gobierno Regional del Callao desarrollaran

totalmente la encuesta realizada, ello, debido a que se realizaron un total de 2 encuestas que sumaron un aproximado de 56 preguntas, las mismas que eran importantes para el desarrollo de la presente investigación, pero, que generaban cansancio y aburrimiento en los entrevistados.

Finalmente, es necesario mencionar la relevancia que se obtuvo con la elaboración de la presente tesis:

Los resultados obtenidos de la presente investigación demostraron que, existe una correlación positiva alta entre el Sistema de gestión documental y el Proceso de reforma y modernización; de la misma manera, luego de haber aplicado la prueba de Chi cuadrado, se pudo concluir que, el Sistema de gestión documental influye en el Proceso de reforma y modernización del Gobierno Regional del Callao.

Las dimensiones del Sistema de gestión documental, tales como la Firma digital, la Satisfacción de los administrados y la Productividad de los trabajadores, influyen en el Proceso de reforma y modernización del Gobierno Regional del Callao.

Por tanto, se demostró que, la hipótesis general como las hipótesis específicas propuestas al inicio de la presente investigación, han sido debidamente confirmadas.

Sin embargo, es preciso mencionar que, si bien existe una gran relación entre las variables, la incorporación del Sistema de gestión documental para los funcionarios y servidores públicos del Gobierno Regional del Callao todavía es deficiente (35.1%), motivo por el cual, se deben de incorporar estrategias para que este gran sistema proveniente del Gobierno electrónico, tenga un gran impacto y arraigo en los trabajadores del Gobierno Regional.

De la misma forma, teniendo en consideración los resultados obtenidos a través de las encuestas realizadas a los servidores y funcionarios de la Villa Deportiva del Gobierno Regional del Callao, respecto de la segunda variable "Proceso de reforma y modernización", se puede indicar que, de la muestra encuestada, el 35.1% considera que el Proceso de reforma y modernización es Deficiente, el 36.4% considera que dicho Proceso es Regular y, solo el 28.6% considera que el Proceso de reforma y modernización es bueno.

Por otro lado, es preciso mencionar lo indagado por Barragán (2019), el cual estableció que, el nivel de Gobierno electrónico es habitual, debido a que se genera un vínculo entre las tecnologías de la información y las Comunicaciones, el mismo que se encuentra estrechamente vinculado con el Desarrollo Social y Económico; de la misma manera, a través de la incorporación de sistemas electrónicos, como en este caso el Sistema de gestión documental, permite que las entidades del estado se encuentren estrechamente vinculadas y cumplan con el objetivo de poder brindar a la ciudadanía mayor accesibilidad, seguridad y privacidad en cada uno de sus procedimientos.

De la misma manera, de acuerdo con Sánchez (2013), el estado se encuentra en la obligación de desarrollar nuevas tecnologías, con el objetivo de mejorar la eficiencia de la Gestión Pública, así como generar que la ciudadanía reciba un mejor servicio por parte de cada una de las entidades del estado, para lo cual se han visto en la necesidad de incorporar lo que es el Gobierno Digital y con ello el Sistema de gestión documental que permite un acercamiento directo con el ciudadano generando respuestas mucho más rápidas y confiables.

Igualmente, es necesario tener en consideración que, la implementación del Sistema de gestión documental, trajo consigo diversos retos para el Gobierno Regional del Callao, tanto en aprendizaje como en infraestructura, debido a que la implementación del SGD requirió obligatoriamente una mayor implementación de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-TICs, a fin de que dicho sistema cumpla con los objetivos planteados, en ese sentido, Carvajal y González (2019), manifestaron que, cuando mejor sea la infraestructura que se utilice para la colocación de los servicios electrónicos dentro de las entidades, mejor será la cobertura que se tendrá en el uso de las TICs; asimismo, se ha podido confirmar que, las conexiones de internet son una variable muy importante para poder determinar el éxito de las interrelaciones digitales entre el estado conformado por las entidades públicas y la población.

Por tanto, uno de los retos que sigue teniendo el Gobierno Regional del Callao, es la implementación de conexiones de internet realmente estables y seguras que no permitan la ciberdelincuencia de información, que impidan las amenazas

cibernéticas y se pueda contar con una gran ciberseguridad de la información que se compila en el Sistema de gestión documental.

En cuanto a la hipótesis específica 1, el valor “Sig. Asintótico” tiene un nivel de significancia de 0.001, motivo por el cual, la hipótesis planteada es totalmente aceptada; en ese sentido, se podría decir que, la Firma digital del Sistema de gestión documental influye en el Proceso de reforma y modernización del Gobierno Regional del Callao.

Además, es imperativo dar a conocer que, de las encuestas realizadas respecto de la Firma digital, se pudo constatar que, el 36.4% de los trabajadores encuestados en el Gobierno Regional del Callao, consideran que, el uso de la firma Electrónica es todavía deficiente, frente a un 32.5% que considera que el uso de la firma digital es bueno.

Asimismo, es necesario mencionar que, la implementación de la firma digital en el Gobierno Regional del Callao, vino de la mano con la incorporación del Sistema de gestión documental, el mismo que permitió que todos los documentos tanto internos como los dirigidos afuera de la institución, fueran firmados de manera electrónica o digital, de acuerdo a lo regulado en el artículo 1 de la Ley 27269, la cual planteó la contextualización teórica de dicha tecnología. En ese sentido, la norma en mención establece que, la firma digital tiene la misma eficacia jurídica que la firma ológrafa o manuscrita que represente cualquier manifestación de voluntad.

Igualmente, Espinoza (2018), establece que, la manifestación de voluntad de los peruanos, también se puede dar a través de los medios electrónicos como lo es la firma electrónica, es decir, aquella que es dada en entornos netamente electrónicos y digitales; asimismo, dicha voluntad en el Perú es mucho más amplia, porque permite el uso de tecnología óptica la misma que es generada a partir del rayo láser, además, se deja al libre albedrío de las partes para que puedan utilizar cualquier otro mecanismo igualmente satisfactorio derivado de la tecnología electrónica, tales como la firma digitalizada, la firma con lapiceros electrónicos, lectoras de rasgos biométricos, entre otras.

De igual forma, Espinoza (2018), establece que, la mayoría de las operaciones electrónicas se realizan en sistemas inseguros, motivo por el cual, se

deben de desarrollar diversos mecanismos que puedan evitar los fraudes electrónicos y que permitan identificar de manera indefectible al firmante y se pueda acreditar la voluntad manifiesta en un medio seguro, el cual debe de estar revestido de legalidad; asimismo, es imperativo mencionar que, las firmas digitales generan un reto en el trabajo multidisciplinario, motivo por el cual, los trabajadores deben de adecuarse a los nuevos cambios sociales y digitales que se están dando en todas las entidades públicas.

En ese sentido, Alzamora et al (2016), considera que, la única forma de no perder la confianza en los sistemas electrónicos es generando redes totalmente seguras que ayuden a disminuir la incertidumbre que ocasiona el uso de las plataformas electrónicas que impidan ciberataques; para ello, la firma electrónica debe de asegurar lo siguiente a) Que el documento firmado provenga de la persona que dice que lo remite, b) Que el documento no ha sido modificado en el transcurso del envío, c) que ni el emisor ni el receptor del mensaje pueda negar ni el envió ni la recepción del mismo. Adicionalmente, para que la firma electrónica cumpla con los objetivos establecidos, la misma debe de cumplir con los siguientes requisitos: a) el documento suscrito debe ser autenticado, b) el documento debe ser integro y, c) el documento no debe ser negado por las partes.

Por consiguiente, el Gobierno Regional del Callao, debe de seguir buscando los mejores mecanismos para poder evitar cualquier ciber ataque que pueda afectar la validez de la firma electrónica y por tanto la confiabilidad de los actos administrativos que el Gobierno Regional del Callao emite.

Respecto a la hipótesis específica 2, el valor “Sig. Asintótico” tiene un nivel de significancia de 0.000, el mismo que es menor a 0,01, por tanto, la hipótesis planteada es totalmente aceptada; en ese sentido, se podría decir que, la Satisfacción de los administrados del Sistema de gestión documental, influye en el Proceso de reforma y modernización del Gobierno Regional del Callao.

Asimismo, es necesario dar a conocer que, el 36.4% de los trabajadores del Gobierno Regional del Callao que fueron entrevistados, consideraron que, el nivel de Satisfacción de los administrados a consecuencia de la incorporación del Sistema de gestión documental es todavía deficiente, frente al 32.5% que considera que los administrados se encuentran satisfechos.

Esta apreciación de los trabajadores, se puede deber a la incorporación progresiva lenta que están teniendo los administrados para adecuarse a la era digital; ello, debido a que existe una gran cantidad de ciudadanos que prefieren hacer grandes colas, tener documentos firmados manuscritamente, hacer seguimiento a sus trámites haciendo llamadas o buscando al especialista encargado para que le informe el estado de su proceso; ello, sin mencionar la gran cantidad de administrados de bajos recursos que no cuenta con un aparato tecnológico que les permita hacer tramites en línea, tener en instantes documentos firmados digitalmente y, realizar el seguimiento de sus requerimientos de manera virtual.

Por tanto, el Gobierno Regional del Callao, tiene la gran tarea de enseñar e informar tanto a su población chalaca como a la población en general que, los trámites administrativos se pueden realizar a través de la mesa de partes virtual, para lo cual solo es necesario contar con un correo electrónico y, que, ingresando a ese apartado, el administrado puede saber en tiempo real que oficina y que especialista está viendo la respuesta a su requerimiento.

Sin embargo, este cambio en la actuación de los administrados es de manera paulatina y como lo establece Johnson et al (2001), la satisfacción de los administrados está conformada por un cúmulo de experiencia en la Administración Pública; por tanto, la percepción de satisfacción de los administrados no es estática, sino que, por el contrario, varía respecto a la forma y el modo en que ha sido tratado en las diversas entidades de la administración pública.

Finalmente, respecto a la hipótesis específica 3, es menester dar a conocer que, el valor “Sig. Asintótico” tiene un nivel de significancia de 0.000, el mismo que es menor a 0,01, por tanto, la hipótesis planteada es totalmente aceptada; en ese sentido, se podría decir que, la productividad de los trabajadores en el sistema de gestión documental influye en el proceso de reforma y modernización del Gobierno Regional del Callao.

Por otro lado, es importante mencionar que, de acuerdo con Ollague (2018), las instituciones del estado pueden presentar diversos motivos por los cuales los trabajadores presentan una baja productividad en el ámbito laboral, las cuales están relacionadas a factores motivacionales, falta de incentivos y reconocimientos.

Además, es preciso mencionar que, de acuerdo Fernández (2017), el paso a la modernización genera cambios en la administración, debido a la promulgación de normas y adopción políticas nacionales que genera que los trabajadores tengan mayores fortalezas y adquieran diversas estrategias de gestión administrativa que les permita mejorar continuamente y prestar servicios de calidad para los ciudadanos.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** En referencia al objetivo general, se pudo obtener un valor de 0,755 en el coeficiente de Rho Spearman, lo que demuestra que existe una correlación directa positiva alta entre el sistema de gestión documental y el proceso de reforma y modernización en el Gobierno Regional del Callao; además, se percibió que, el 31.2% de los trabajadores del Gobierno Regional del Callao indican que, el sistema de gestión documental es bueno, vs el 35.1% que considera que dicho sistema sigue siendo deficiente; asimismo, respecto del proceso de reforma y modernización, se obtuvo que, el 28.6% de los encuestados considera que dicho proceso es bueno vs el 35.1% que cree que sigue siendo deficiente.

Además, con la aplicación de la prueba Chi cuadrado, se pudo concluir que, el Sistema de gestión documental influye en el Proceso de reforma y modernización del Gobierno Regional del Callao.

**Segunda:** En referencia al objetivo específico 1, se determinó que, la firma digital influye en el uso del sistema de gestión documental, respecto del proceso de reforma y modernización del Gobierno Regional del Callao; asimismo, se percibió que, el 36.4% de los trabajadores encuestados considera que, la firma digital es todavía deficiente, frente a un 32.5% que considera que, el uso de la firma digital es buena.

**Tercera:** En referencia al objetivo específico 2, se determinó que, la satisfacción de los administrados influye en el uso del sistema de gestión documental, respecto del proceso de reforma y modernización del Gobierno Regional del Callao; asimismo, se percibió que, el 32.5% de los entrevistados considera que, la satisfacción de los administrados es buena vs el 36.4% que considera que todavía es deficiente.

**Cuarta:** En referencia al objetivo específico 3, se determinó que, la productividad de los trabajadores influye en el uso del sistema de gestión documental, respecto del proceso de reforma y modernización del Gobierno Regional del Callao; asimismo, se percibió que, el 29.9% de los encuestados considera que, la satisfacción de los trabajadores del Gobierno Regional del Callao a consecuencia de la incorporación del sistema de gestión documental es buena vs un 36.4% que considera que, esta satisfacción es deficiente.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Se recomienda al Gobierno Regional del Callao, realizar las gestiones necesarias para que la incorporación del sistema de gestión documental tenga un mayor impacto en los trabajadores y, esto se vea reflejado en el proceso de reforma y modernización; asimismo, será necesario que el Gobierno Regional del Callao, implemente tecnologías de la Información y las comunicaciones-TICs, a fin de que el sistema de gestión documental cumpla con los objetivos planteados.

**Segunda:** Se recomienda a la Oficina de Informática del Gobierno Regional del Callao, realizar las acciones necesarias para la implementación de conexiones de internet realmente estables y seguras que no permitan la ciberdelincuencia de información, que impidan las amenazas cibernéticas y, se pueda contar con una gran ciberseguridad de la validez de la firma digital.

**Tercera:** Se recomienda a la Oficina de Imagen Institucional del Gobierno Regional del Callao, informar a la ciudadanía que, el Gobierno Regional del Callao, recibe requerimientos a través de su página web, que la misma permite visualizar el estado de la solicitud y, que el ciudadano puede darles seguimiento a sus solicitudes desde la comodidad de su hogar; ello, a fin de incrementar la satisfacción de los administrados.

**Cuarta:** Se recomienda a la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional del Callao, implementar capacitaciones continuas en el uso del sistema de gestión documental, aumentar los incentivos laborales y, generar mejores espacios para el desarrollo intelectual de los trabajadores del Gobierno Regional del Callao.

## REFERENCIAS

- Acuerdo Nacional Unidos para crecer (2017). Política 35, Política de Sociedad de la Información y Sociedad del Conocimiento. Recuperado de: <https://www.acuerdonacional.pe/politicas-de-estado-del-acuerdo-nacional/politicas-de-estado%E2%80%8B/politicas-de-estado-castellano/iv-estado-eficiente-transparente-y-descentralizado/35-sociedad-de-la-informacion-y-sociedad-del-conocimiento/>
- Alarcón, C. (2018). La meritocracia frente a la representación parlamentaria en el Congreso de la República del Perú 2018. Universidad César Vallejo. Disponible en <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38632?show=full>
- Alzamora, C. y Cid K. (2016). Los órganos del Estado como certificadores de firmas electrónicas avanzadas de sus autoridades y funcionarios. Disponible en <https://www.scielo.cl/scielo.php?lng=pt>
- Andrey, J. y Nolla S. (2009). El sistema de gestión documental de la Universitat de Barcelona en el marco de la administración electrónica: Un elemento más para fomentar la mejora continua. Disponible en <http://hdl.handle.net/2445/16822>
- Arias, F. (2018). El Proyecto Científico. Una introducción a la metodología de la investigación. Editorial Panapo. Caracas Venezuela. Disponible en [https://www.researchgate.net/publication/301894369\\_EL\\_PROYECTO\\_DE\\_INVESTIGACION\\_6a\\_EDICION](https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION)
- Ayala, E. y Gonzales, S. (2015). Tecnologías de la información y la comunicación. [Tesis para optar el título académico de Maestro]. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1189>
- Barragán, X. (2019). Factores de incidencia del Gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador. [Tesis para optar el título académico de Doctor]. Universidad Andina Simón Bolívar. Recuperado de <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7416>.

- Bravo, C. (2021). Simplificación administrativa y gobierno electrónico en una municipalidad de Abancay - Apurímac, 2020. [Tesis para optar el título académico de maestra]. Universidad César Vallejo. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70626>
- Cabello, D. (2021). Implicancia de la firma digital en el proceso de reforma y modernización de un poder del Estado – Perú 2021. [Tesis para optar el título académico de maestra]. Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73944?show=full>.
- Calle, B. (2021). Sistema de gestión documental y satisfacción de los usuarios internos de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2021. [Tesis para optar el título académico de maestra]. Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78066?locale-attribute=es>.
- Campos, C. (2018). La gestión del sistema documental del archivo y su relación con la celeridad en la atención a los administrados y usuarios jurisdiccionales en el Poder Judicial de Huancayo 2017. [Tesis para optar el título académico de Maestro]. Universidad Peruana los Andes. Recuperado de <https://repositorio.upla.edu.pe/>.
- González, B. et al (2019). Determinantes del Gobierno electrónico en las municipalidades. Recuperado de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-10792020000100097](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792020000100097).
- Castillo, J. (2013). Administración pública manual de operaciones de los sistemas administrativos. Recuperado de <http://www.sancristoballibros.com/autor/jose-castillo-chavez/>
- Chambilla, S. (2017). Calidad de servicio y satisfacción de los administrados de la Municipalidad de Lurín. [Tesis para optar el título académico de Maestro] Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12704>.
- Comité Jurídico Interamericano Autoridades (2020). Ley modelo interamericana sobre gestión documental- OEA. Recuperado de:

acceso informacion Propuesta de Ley Modelo sobre Gestion Documental (1).pdf

Concejo Nacional de Ciencia Tecnología e Innovación Tecnológica. (2018). CONCYTEC. Obtenido de [https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf).

Cruz, J. (2011). La coordinadora de asociaciones archiveros y gestores de documentos, guillomía comunicación gráfica. Recuperado de [file:///C:/Users/andre/Downloads/archivos\\_cruz\\_2011%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/andre/Downloads/archivos_cruz_2011%20(1).pdf).

Curotto, L. (2022). Sistema de gestión documental en la productividad en los trabajadores de una Institución Pública en tiempos de pandemia, Lima – 2021. [Tesis para optar el título académico de Maestro]. Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82787>.

Espinoza, J. (2020) Entre la firma electrónica y la firma digital: aproximaciones sobre su regulación en el Perú. Recuperado de <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/874>.

Espinoza, D. (2021). Modernización de la Gestión Pública y su Influencia en el desempeño laboral del personal del Gobierno Regional de Pasco. [Tesis para optar el título académico de Maestro]. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Recuperado de <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2372>.

Fernández, R. (2017). Incidencia de la reforma del estado en la modernización de la gestión pública en las Universidades Nacionales, caso UNSA-2015. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2460>.

Font, M. (2004). Gestión Pública y decisión política en: Boletín digital del IRAM. Disponible en [www.iram.com.ar](http://www.iram.com.ar).

Fornell, C. et al. (2001). The American Customer Satisfaction Index. Description, Findings, and implication. Journal of Marketing. Recovered of [https://www.scirp.org/\(S\(351jmbntvnsjt1aadkposzje\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1974823](https://www.scirp.org/(S(351jmbntvnsjt1aadkposzje))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1974823).

Gobierno Regional del Callao, Resolución Gerencial General Regional N.º 207-2022. Recuperado de <http://prototipo.regioncallao.gob.pe/contenidos/contenidosGRC/filesContenido/file75405.pdf>.

Gonzales, V. (2021). Gobierno digital y gestión administrativa de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021. [Tesis para optar el grado académico de maestro]. Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72232?show=full>.

Gosso, F. (2008). Satisfacción del cliente. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20669/Garcia\\_MD.pdf?sequence=](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20669/Garcia_MD.pdf?sequence=).

Hernández, R. (2020). Metodología de la Investigación. Recuperado de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>.

Hernández, R. et al. (2010). Metodología de la Investigación. Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>.

Holden, T. y Millett, G. (2015). El gobierno como propensión a la transformación de las Administraciones Públicas. Recuperado de <https://www.bancomundial.org/es/topic/digitaldevelopment/overview>.

Juzman J. et al. (2019). Proyecto de investigación del sistema de gestión documental. [Tesis para optar el grado académico de maestro]. Universidad Piloto de Colombia. Recuperado de <http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/6825/PROYECTO%20DE%20IMPLEMENTACION%20DE%20SISTEMA%20DE%20GESTION%20DOCUMENTAL.pdf?sequence=5&isAllowed=y>.

Kotler, P. y Keller, K. (2012). Dirección de Marketing. Recuperado de <http://www.leo.edu.pe/wp-content/uploads/2019/12/direccion-de-marketing-philip-kotler-1.pdf>.

Landeau, R. (2007). Elaboración de trabajos de investigación. [Tesis para optar el grado académico de maestro]. Obtenido de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=M\\_N1CzTB2D4C&oi=fnd&pg=PA3&dq=Elaboraci%C3%B3n+de+trabajos+de+investigaci%C3%B3n&ots=](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=M_N1CzTB2D4C&oi=fnd&pg=PA3&dq=Elaboraci%C3%B3n+de+trabajos+de+investigaci%C3%B3n&ots=)

86WhUQRaj2&sig=ldOam2ALJeU5pSweUEVbcEHmY8#v=onepage&q=Elaboraci%C3%B3n%20de%20trabajos%20de%20investigaci%C3%B3n&f=false.

- Manikis, M. y Jess, D. (2020). Punishment and Retribution Within the Bail Process: An Analysis of the Public Confidence in the Administration of Justice Ground for Pre-Trial Detention. *Canadian journal of law and society*.
- Miranda, M. (2019). Evaluación de Impacto del sistema de gestión documental electrónica en el sector público nacional. [Tesis para optar el grado académico de maestro]. Universidad de Buenos Aires. Disponible en [http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-1883\\_MirandaMN.pdf](http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-1883_MirandaMN.pdf)
- Moya, R. (2022). Desarrollo del Gobierno electrónico y promoción del acceso a las nuevas tecnologías. [Tesis para optar el grado académico de Maestra] Universidad de Chile, disponible en <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/126979>.
- Niglia, T. (2019). Resistencia a la implementación del Sistema de gestión documental electrónica en la Municipalidad del Pilar. Universidad de Buenos Aires: Recuperado de [http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/econ/collection/tpos/document/1502-1683\\_NigliaTA](http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/econ/collection/tpos/document/1502-1683_NigliaTA).
- Nurre, S. Jeffery, D. (2016). Interactive Excel-Based Gantt Chart Schedule Builder. *Transactions on education*. Recuperado de <https://pubsonline.informs.org/doi/pdf/10.1287/ited.2016.0168>
- Ortega, J. (2010). Contratación, notarios y firma electrónica una propuesta de modernización para el notariado latino. Recuperado de <https://unilibros.co/gpd-contratacion-notarios-y-firma-electronica-una-propuesta-de-modernizacion-para-el-notariado-latino.html>
- Pacheco, M. (2010). El desarrollo de la gestión documental que permita su fácil acceso en la dirección de planificación del H. Gobierno Provincial de Tungurahua en el primer semestre del año 2010. [tesis para optar el grado académico de Bachiller]. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/667>.

- Pérez, C. (2018). Propuesta de Sistema de gestión documental para mejorar el proceso de atención al usuario en la Gerencia de Administración y Finanzas en la Municipalidad Provincial de Cutervo - 2016. [Tesis para optar el grado académico de Maestro]. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32087>.
- Poder Ejecutivo, Decreto legislativo N.º 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital. (2018). Recuperado de <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/detallenorma/H1216097>.
- Poder Legislativo, Ley 27269. Ley de Firmas y Certificados Digitales. Recuperado de <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/detallenorma/H791142>.
- Poder Legislativo, Ley 27658. Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. Recuperado de <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/detallenorma/H820537>.
- Ramos, C. (2015). Los paradigmas de la investigación científica. Obtenido de [http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015\\_1/Carlos\\_Ramos.pdf](http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Carlos_Ramos.pdf)
- Renuevo, M. (2016). Beneficios de la gestión documental en las empresas. Recuperado de: <https://medium.com/tendencias-tic-erp-crm-sage/beneficios-de-la-gesti%CC%83n-documental-en-las-empresas-1a25873b0f25>.
- Ribeiro, A. et al. (2022). The Executive Branch Decisions in Brazil: A Study of Administrative Decrees through Machine Learning and Network Analysis.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). Comportamiento organizacional. Decimotercera edición. México: Editorial Pearson Prentice Hall.
- Russo, P. (2009). Gestión documental en las organizaciones. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=AOkL0OYJp54C&oi=fnd&pg=PA7&dq=sistemas+de+gesti%CC%83n+documental&ots=XvSOVMYPcn&sig=Yt0IO8BIA3AWzEJbM6t5RfdcF4#v=onepage&q=sistemas%20de%20gesti%CC%83n%20documental&f=false>
- Sánchez, C. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Universidad Ricardo Palma. Recuperado de <https://n9.cl/2nrie>

- Sánchez, C. (2013). La administración pública en la sociedad de la información: antecedentes de la adopción de las iniciativas de Gobierno electrónico por los ciudadanos. [Tesis para optar el grado académico de maestro]. Universidad Nacional de Huancavelica. Recuperado de <http://e-spacio.uned.es/fez/view/tesisuned:CiencEcoEmp-Jcsanchez>
- Scheinker, D. et al. (2021). Reducing Administrative Costs in US Health Care: Assessing Single Payer and Its Alternatives. Recuperado de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33788283/>
- Solano, M. (2019). La agilidad en el procedimiento administrativo. Principio de Proporcionalidad. Disponible en: <https://es.linkedin.com/pulse/la-agilidad-en-el-procedimiento-administrativo-de-miguel-solano-gadea>.
- Universidad Oberta de Catalunya. Qué es un Sistema de gestión documental (SGD). España. Disponible en: <https://www.uoc.edu/portal/es/arxiu/gestio-documental/que-es/index.html>.
- Vara-Horna, A. (2012). Desde la idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales. Universidad de San Martín de Porres. disponible en <https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARAUNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>
- Vigier, P. y Genovesi, A. (s.f). Reforma del Estado y modernización de la gestión Pública. Recuperado de: [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/CDECD75D534238E605257C000058CB99/\\$FILE/ReformayModernizaciondelestado.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/CDECD75D534238E605257C000058CB99/$FILE/ReformayModernizaciondelestado.pdf).

## ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Implicancias del sistema de gestión documental en el proceso de reforma y modernización del Gobierno Regional del Callao, Perú, 2022

Autor: Jakelin Andrea Lopez Eros

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>
<b>General</b>	<b>General</b>	<b>General</b>	<b>Variable 1</b>	
¿Cuál es la influencia del sistema de gestión documental en el proceso de reforma y modernización del Gobierno Regional del Callao, Perú 2022?	Determinar la influencia del sistema de gestión documental respecto del proceso de reforma y modernización del Gobierno Regional del Callao-Perú 2022.	El sistema de gestión documental influye en el proceso de reforma y modernización del Gobierno Regional del Callao, Perú 2022.	Sistema de gestión documental	D1 Firma digital D2 - Satisfacción de los administrados. D3 - Productividad de los trabajadores.
<b>Específicos</b>	<b>Específicos</b>	<b>Específicas</b>	<b>Variable 2</b>	<b>DIMENSIONES</b>
¿Cuál es la influencia de la firma digital del sistema de gestión documental, respecto del proceso de reforma y modernización del Gobierno	Determinar la influencia de la firma digital del sistema de gestión documental, respecto del proceso de reforma y modernización del Gobierno	La firma digital influye en el uso del sistema de gestión documental, respecto del proceso de reforma y modernización del Gobierno	Proceso de reforma y modernización	Gobierno electrónico.

Regional del Callao, Perú, 2022?	Regional del Callao, Perú, 2022.	Regional del Callao, Perú, 2022.	Meritocracia.
¿Cuál es la influencia de la satisfacción de los administrados del sistema de gestión documental, respecto del proceso de reforma y modernización del Gobierno Regional del Callao, Perú, 2022?	Determinar la influencia de la satisfacción de los administrados del sistema de gestión documental, respecto del proceso de reforma y modernización del Gobierno Regional del Callao, Perú, 2022.	La satisfacción de los administrados influye en el uso del sistema de gestión documental, respecto del proceso de reforma y modernización del Gobierno Regional del Callao, Perú, 2022.	
¿Cuál es la influencia de la productividad de los trabajadores del sistema de gestión documental, respecto del proceso de reforma y modernización del Gobierno Regional del Callao, Perú, 2022?	Determinar la influencia de la productividad de los trabajadores del sistema de gestión documental, respecto del proceso de reforma y modernización del Gobierno Regional del Callao, Perú, 2022.	La productividad de los trabajadores influye en el uso del sistema de gestión documental, respecto del proceso de reforma y modernización del Gobierno Regional del Callao, Perú, 2022.	Eficiencia.

**METODOLOGÍA:** Enfoque de Investigación: Cuantitativo. Tipo de Investigación: Aplicado. Nivel de Investigación: Correlacional Causal. Diseño: no experimental. Corte: Transversal, Método: Hipotético. Población: 159 servidores y funcionarios públicos del Gobierno Regional del Callao. Instrumento: entrevistas

## ANEXO 2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Título: Implicancias del Sistema de gestión documental en el Proceso de reforma y modernización del Gobierno Regional del Callao, Perú, 2022.

Autor: Jakelin Andrea López Eros

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES Y RANGOS
Sistema de gestión documental	El SGD, es un sistema que se encuentra disponible y activo en cualquier momento, que permite que los administrados como los trabajadores puedan	De acuerdo al análisis y estudio realizado al Sistema de gestión documental y,	D1- Firma digital	Agilidad en los procesos Seguridad Reducción de costos	Del 1 al 5 Del 6 al 9 Del 10 al 12	Escala politómica de Likert con los siguientes niveles	Nivel Bueno 153-190

<p>realizar un seguimiento contando con el continuo tanto a sus visto bueno de requerimientos como a los expertos D2- sus procesos. Esto validadores, se permite que las ha dispuesto de entidades del estado acuerdo a las administrado s. puedan cumplir de encuestas, las maneras idónea, rápida y dimensiones eficaz con cada uno de son:</p> <p>los procedimientos - -Satisfacción iniciados a un menor de los costo operativo, debido administrado D3- a que todo está s. Productivida debidamente - Productividad digitalizado. (Russo, de los trabajadores. 2009).</p>	Confianza	Del 13 al	de	Nivel Regular
	en la	15	respuest	
	administrac		a: (1)	77-152
	ión		Nunca	
	Seguimient	Del 16 al	(2) Casi	Nivel Deficiente
o continuo	20	Nunca		
transparenc	Del 21 al	(3) A	38-76	
ia	25	veces (4)		
Seguimient	Del 26 al	Casi		
o de los	30	Siempre		
procesos		(5)		
Mejor	Del 31 al	Siempre.		
desempeño	33			
Capacitació	Del 34 al			
n continua	38			

VARIABLE	DEFINICIÓN	DEFINICIÓN	DIMENSION	INDICADO	ITEMS	ESCALA	NIVELES Y
2	CONCEPTUAL	OPERACIONA	ES	RES		DE	RANGOS
		L				MEDICI	
						ÓN	
Proceso de reforma y modernización	De acuerdo a Font Guido (2004), el Proceso de reforma y modernización, está relacionada al progreso de la gestión de los procesos públicos en sus distintas organizaciones e instancias, con la finalidad de reducir plazos en las respuestas que tengan que brindar a los	De acuerdo al análisis y estudio realizado al Proceso de reforma y modernización y, contando con el visto bueno de los expertos validadores, se ha dispuesto como las	D1- Gobierno electrónico	Uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones.	Del 1 al 6	Escala politómica de Likert con los siguientes niveles de respuesta: (1) Nunca (2)	Nivel Bueno 113-140
				Eficiencia en la Gestión Pública.	Del 7 al 13	Casi Nunca (3) A	Nivel Regular 57-112
				Igualdad de Oportunidades	Del 14 al 18		

administrados a través de procesos digitales que sirven para la agilización de procesos.	características subdivididas de la dicha variable lo siguiente:	Capacitación Continua.	Del 19 al 22	veces (4) Casi siempre (5) Siempre.	Nivel Deficiente 28-56
- Gobierno electrónico	D3- Eficiencia.	Mejor Atención a la Ciudadanía	Del 23 al 26		
- Meritocracia		Reducción de Costos	Del 26 al 28		
- Eficiencia		Gubernamentales.			

### ANEXO 3. PRUEBA PILOTO DE LA VARIABLE 1

---

#### Variable 1: Sistema de gestión documental

---

#### Estadísticas de confiabilidad

---

Alfa de Cronbach	N de elementos	El instrumento es confiable
0.947	38	

---

#### Estadística total de la variable 1

---

Items	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
s1	143.5584	396.250	0.697	0.944
s2	143.5584	390.250	0.771	0.943
s3	143.4805	393.411	0.725	0.944
s4	143.4286	409.906	0.301	0.947
s5	143.8961	394.673	0.686	0.944
s6	143.5974	395.033	0.713	0.944
s7	143.6623	399.911	0.508	0.946
s8	145.7013	429.239	-0.183	0.951
s9	145.5714	433.643	-0.250	0.953
s10	143.5714	402.511	0.460	0.946
s11	143.5325	404.147	0.417	0.946

s12	143.3377	402.437	0.564	0.945
s13	143.6753	396.880	0.674	0.944
s14	143.5584	396.539	0.756	0.944
s15	143.6234	396.975	0.706	0.944
s16	143.4805	394.937	0.742	0.944
s17	143.9610	398.880	0.658	0.944
s18	143.4805	396.990	0.784	0.944
s19	143.4935	396.464	0.773	0.944
s20	143.5974	398.375	0.736	0.944
s21	143.4286	399.301	0.686	0.944
s22	143.4026	399.823	0.661	0.944
s23	143.6234	405.212	0.335	0.947
s24	143.5584	403.197	0.396	0.947
s25	143.1429	399.545	0.640	0.945
s26	143.6753	393.012	0.812	0.943
s27	143.5455	392.199	0.795	0.943
s28	143.3766	395.133	0.717	0.944
s29	143.8052	392.185	0.762	0.944
s30	143.5325	388.805	0.821	0.943
s31	143.7143	393.549	0.807	0.943
s32	143.6364	397.129	0.660	0.944
s33	143.6234	393.501	0.756	0.944
s34	144.1429	398.782	0.588	0.945

s35	144.4026	401.138	0.510	0.945
s36	144.1169	416.052	0.164	0.948
s37	143.7013	419.502	0.054	0.948
s38	143.3896	412.557	0.260	0.947

---

**Validez**

---

Correlación  
de Rho  
Spearman

0.745\*\*

Probabilidad

0.000

Significancia

Altamente  
significativo

El instrumento es valido

---

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

---

## ANEXO 4: FICHA TECNICA – CUESTIONARIO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Nombre	Cuestionario del Sistema de gestión documental
Autora	Jakelin Andrea López Eros
Administración	Individual y Colectiva
Duración	De 15 a 20 minutos aproximadamente
Significado	Medir el impacto del Sistema de gestión documental
Cantidad de Items	38 interrogantes
Tipo de Escala	Escala politómica de Likert con los siguientes niveles de respuesta: (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre.
Dimensiones que mide	1) Firma digital, 2) Satisfacción de los administrados, 3) Productividad de los trabajadores.
Aplicación	Trabajadores del Gobierno Regional del Callao.
Validez	Sometida a juicio de tres expertos
Confiabilidad	Realizada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.
Baremación de la variable	Nivel Bueno:153- 190 Nivel Regular: 77 a 152 Nivel Deficiente: De 38 a 76

## ANEXO N.º 5 CUESTIONARIO SOBRE EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Apreciado (a) colaborador, el presente sondeo tiene como finalidad saber su apreciación acerca de la implementación del Sistema de gestión documental en el Gobierno Regional del Callao.

La información brindada será utilizada de manera confidencial y anónima.

Se agradece su tiempo y colaboración brindada para el presente trabajo de investigación.

**Indicaciones:** A continuación, se muestra un conjunto de interrogantes, las mismas que deben ser respondidas tachando con un aspa (x) la respuesta que se acerca más a su apreciación como trabajador del Gobierno Regional del Callao, respecto de la implementación del Sistema de gestión documental.

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

DESCRIPCIÓN		VALORACIÓN				
N.º	DIMENSIÓN: Firma digital	1	2	3	4	5
<b>INDICADOR: Agilidad en los Procedimientos administrativos</b>						
01	¿En el Gobierno Regional del Callao, el uso de la firma digital ayuda a agilizar los procedimientos administrativos?					
02	¿En el Gobierno Regional del Callao la firma digital es un instrumento de celeridad administrativa?					
03	¿El uso de la firma digital debe ser obligatoria en todas las entidades del estado a fin de agilizar los procedimientos administrativos?					

---

04 ¿En el Gobierno Regional del Callao es necesario que todos los servidores públicos tengan firma digital?

---

05 ¿Desde el uso de la firma digital en el Gobierno Regional del Callao, los plazos de los procedimientos administrativos se han reducido?

---

### **INDICADOR: Seguridad**

06 ¿En el Gobierno Regional del Callao, el uso de la firma digital genera seguridad en los administrados?

---

07 ¿En el Gobierno Regional del Callao, la firma digital general mayor seguridad que la firma manuscrita?

---

08 ¿En el Gobierno Regional del Callao, la firma digital pueda ser falsificada?

---

09 ¿En el Gobierno Regional del Callao, el uso de la firma digital puede afectar la validez de los actos administrativos?

---

### **INDICADOR: Reducción de Costos Administrativos**

10 ¿En el Gobierno Regional del Callao, el uso de la firma digital reduce costos administrativos?

---

11 ¿En el Gobierno Regional del Callao, el uso de la firma digital evita la impresión de los actos administrativos?

---

12 ¿En el Gobierno Regional del Callao, el uso de la firma digital permite eliminar los costos de impresión y papelería?

---

**DIMENSIÓN: Satisfacción de los administrados**

**INDICADOR: Confianza en la Administración**

13 ¿En el Gobierno Regional del Callao, el uso del Sistema de gestión documental genera satisfacción en los administrados, debido al fácil seguimiento de sus requerimientos?

14 ¿En el Gobierno Regional del Callao, el uso del Sistema de gestión documental, genera mayor confianza para los trabajadores?

15 ¿En el Gobierno Regional del Callao, la implementación del Sistema de gestión documental genera mayor confianza en los administrados?

**INDICADOR: Seguimiento Continuo**

16 ¿En el Gobierno Regional del Callao, la implementación del Sistema de gestión documental, permite un mayor seguimiento de los procedimientos administrativos?

17 ¿En el Gobierno Regional del Callao, la implementación del Sistema de gestión documental, genera que los trabajadores tengan menos pendientes?

18 ¿En el Gobierno Regional del Callao, la implementación del Sistema de gestión documental, permite que los jefes de las Unidades y Oficinas puedan hacer un mejor seguimiento de los actos administrativos?

---

19 ¿En el Gobierno Regional del Callao, la implementación del Sistema de gestión documental, permite que los jefes de las Unidades y Oficinas puedan tener un mejor seguimiento de los actos de administración?

---

20 ¿En el Gobierno Regional del Callao, el seguimiento de los expedientes ingresados a través del Sistema de gestión documental es fácil?

---

### **INDICADOR: Transparencia**

21 ¿En el Gobierno Regional del Callao, la implementación del Sistema de gestión documental genera transparencia en los actos administrativos?

---

22 ¿En el Gobierno Regional del Callao, la implementación del Sistema de gestión documental genera transparencia en los actos de administración interna?

---

23 ¿En el Gobierno Regional del Callao, la implementación del Sistema de gestión documental impide la emisión de documentos con fechas atrasadas?

---

24 ¿En el Gobierno Regional del Callao, la implementación del Sistema de gestión documental impide la pérdida de expedientes?

---

25 ¿En el Gobierno Regional del Callao, la implementación del Sistema de gestión

---

---

documental permite saber en tiempo real en que oficina se encuentra el expediente?

---

**DIMENSIÓN: Productividad de los trabajadores**

**INDICADOR: Seguimiento de los Procedimientos administrativos**

26 ¿En el Gobierno Regional del Callao, la implementación del Sistema de gestión documental general mayor productividad en los trabajadores?

---

27 ¿En el Gobierno Regional del Callao, la implementación del Sistema de gestión documental genera un mejor seguimiento de los procedimientos administrativos?

---

28 ¿En el Gobierno Regional del Callao, la implementación del Sistema de gestión documental permite saber en tiempo real la cantidad de documentos asignados a sus trabajadores?

---

29 ¿En el Gobierno Regional del Callao, desde la implementación del Sistema de gestión documental, se ha incrementado la productividad de los trabajadores?

---

30 ¿Es productivo que se haya implementado el Sistema de gestión documental en el Gobierno Regional del Callao?

---

**INDICADOR: Mejor Desempeño**

31 ¿En el Gobierno Regional del Callao, los trabajadores desde la implementación del

---

---

Sistema de gestión documental tienen un mejor desempeño?

---

32 ¿Desde la implementación del Sistema de gestión documental en el Gobierno Regional del Callao, los trabajadores tienen mayor presión de no dejar documentos pendientes?

---

33 ¿El tener todos los expedientes debidamente ordenados en el Sistema de gestión documental, genera un mejor desempeño en los trabajadores?

---

### **INDICADOR: Capacitación continua**

34 ¿Los trabajadores del Gobierno Regional del Callao, se encuentran debidamente capacitados para utilizar el Sistema de gestión documental?

---

35 ¿El Gobierno Regional del Callao genera capacitaciones continuas a sus trabajadores?

---

36 ¿Los trabajadores del Gobierno Regional del Callao mayores de 50 años, tienen mayores dificultades para aprender a manejar el Sistema de gestión documental?

---

37 ¿Los trabajadores del Gobierno Regional del Callao, necesitan mayor capacitación para utilizar el Sistema de gestión documental?

---

38 ¿El Gobierno Regional del Callao, debería de realizar capacitaciones continuas a los trabajadores para el uso idóneo del Sistema de gestión documental?

---

## ANEXO 6: CERTIFICADO DE VALIDEZ- 1ER EXPERTO


  
**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA Y EFICACIA DE LA FIRMA DIGITAL</b>								
1	Agilidad en los Procedimientos Administrativos	X		X		X		
2	Seguridad	X		X		X		
3	Reducción de Costos Administrativos	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: SATISFACCIÓN DE LOS ADMINISTRADOS</b>								
1	Confianza en la Administración	X		X		X		
2	Seguimiento continuo	X		X		X		
3	Transparencia	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES</b>								
1	Seguimiento de los Procedimientos Administrativos	X		X		X		
2	Mejor Desempeño	X		X		X		
3	Capacitación Continua	X		X		X		

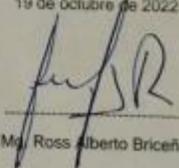
**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** *El presente proyecto tiene suficiencia*

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

**Apellidos y nombres del juez validador, Mg. Briceño Cabral, Ross Alberto DNI: 09664146**

**Especialidad del validador:** Magister en Gestión Pública

19 de octubre de 2022.


  
 Mg. Ross Alberto Briceño Cabral

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.  
 Nota: Suficiencia, se da suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

## ANEXO 7: CERTIFICADO DE VALIDEZ- 2DO EXPERTO



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL.

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: EFICIENCIA Y EFICACIA DE LA FIRMA DIGITAL</b>								
1	Agilidad en los Procedimientos Administrativos	X		X		X		
2	Seguridad	X		X		X		
3	Reducción de Costos Administrativos	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: SATISFACCIÓN DE LOS ADMINISTRADOS</b>								
1	Confianza en la Administración	X		X		X		
2	Seguimiento continuo	X		X		X		
3	Transparencia	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES</b>								
1	Seguimiento de los Procedimientos Administrativos	X		X		X		
2	Mejor Desempeño	X		X		X		
3	Capacitación Continua	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El presente instrumento tiene suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador, Mg. Montoya Ruales, Ana María Nathaly DNI: 42757621

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

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

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

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

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

19 de octubre de 2022.

Ana María Nathaly Montoya Ruales

## ANEXO 8: CERTIFICADO DE VALIDEZ- 3ER EXPERTO



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA Y EFICACIA DE LA FIRMA DIGITAL</b>								
1	Agilidad en los Procedimientos Administrativos	X		X		X		
2	Seguridad	X		X		X		
3	Reducción de Costos Administrativos	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: SATISFACCIÓN DE LOS ADMINISTRADOS</b>								
1	Confianza en la Administración	X		X		X		
2	Seguimiento continuo	X		X		X		
3	Transparencia	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES</b>								
1	Seguimiento de los Procedimientos Administrativos	X		X		X		
2	Mejor Desempeño	X		X		X		
3	Capacitación Continua	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Flores Bernaola, Dora Ynés DNE: 09255689

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

19 de octubre de 2022.

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, no confuso, malo y directo.

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

Mg. Flores Bernaola, Dora Ynés.

**ANEXO 9: PRUEBA PILOTO DE LA VARIABLE 2**

---

**Variable 2: Proceso de reforma y modernización**

---

**Estadísticas de confiabilidad**

---

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>	<b>El instrumento es confiable</b>
0.930	26	

---

**Estadística total de la variable 2**

---

<b>Items</b>	<b>Media de escala si el elemento se ha suprimido</b>	<b>Varianza de escala si el elemento se ha suprimido</b>	<b>Correlación total de elementos corregida</b>	<b>Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido</b>
p1	96.8312	189.274	0.441	0.929
p2	97.7143	184.444	0.562	0.927
p3	97.2468	183.557	0.662	0.926
p4	96.8961	189.331	0.391	0.930
p5	97.2468	186.451	0.571	0.927
p6	97.1688	188.011	0.490	0.928
p7	97.5195	180.858	0.737	0.925
p8	97.8961	181.831	0.683	0.925
p9	97.7792	182.648	0.715	0.925
p10	97.7273	180.464	0.767	0.924
p11	96.8831	188.789	0.460	0.929

p12	96.5974	190.507	0.428	0.929
p13	97.3636	186.524	0.480	0.929
p14	97.5195	179.384	0.701	0.925
p15	97.7662	185.734	0.484	0.929
p16	97.7143	184.917	0.527	0.928
p17	97.0260	191.631	0.344	0.930
p18	97.7013	184.475	0.588	0.927
p19	96.6234	190.738	0.426	0.929
p20	97.6883	180.717	0.660	0.926
p21	97.1429	185.282	0.648	0.926
p22	97.4935	185.569	0.588	0.927
p23	96.8182	189.756	0.428	0.929
p24	97.2597	184.616	0.689	0.926
p25	96.8442	188.949	0.488	0.928
p26	97.0779	186.046	0.611	0.927

---

**Validez**

---

Correlación

de Rho

0.784\*\*

Spearman

---

Probabilidad

0.000

---

Significancia

Altamente  
significativo

El instrumento es valido

---

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

## ANEXO 10. FICHA TECNICA – CUESTIONARIO DEL PROCESO DE REFORMA Y MODERNIZACIÓN

Nombre	Cuestionario del Proceso de reforma y modernización
Autora	Jakelin Andrea López Eros
Administración	Individual y Colectiva
Duración	De 15 a 20 minutos aproximadamente
Significado	Medir el impacto del Proceso de reforma y modernización
Cantidad de Ítems	28 interrogantes
Tipo de Escala	Escala politómica de Likert con los siguientes niveles de respuesta: (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A Veces (4) Casi Siempre (5) Siempre.
Dimensiones que mide	1) Gobierno electrónico 2) Meritocracia 3) Eficiencia.
Aplicación	Trabajadores del Gobierno Regional del Callao.
Validez	Sometida a juicio de tres expertos
Confiabilidad	Realizada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.
Baremación de la variable	Nivel Bueno: 113-140 Nivel Regular:57-112 Nivel Deficiente: 28-56

## ANEXO 11. CUESTIONARIO SOBRE EL PROCESO DE REFORMA Y MODERNIZACIÓN.

Estimado (a) trabajador, el presente cuestionario tiene como finalidad conocer su opinión acerca del Proceso de reforma y modernización en el Gobierno Regional del Callao.

La información que nos brinde será tratada de manera confidencial y anónima.

Se agradece de antemano por su tiempo y colaboración brindada.

**Indicaciones:** A continuación, se presenta una serie de interrogantes, las mismas que deberán ser respondidas marcando con un aspa (x) la respuesta que considere correcta.

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

DESCRIPCIÓN		VALORACIÓN				
N.º	DIMENSIÓN: Gobierno electrónico	1	2	3	4	5
<b>INDICADOR: Uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones.</b>						

01 ¿El Gobierno Regional del Callao hace uso de computadoras, redes inalámbricas, navegadores de internet, aplicaciones de ofimática y servicios web?

02 ¿El Gobierno Regional del Callao, ha implementado el uso del Sistema de gestión documental?

03 ¿El Gobierno Regional del Callao, ha capacitado a sus trabajadores y colaboradores en el uso de las tecnologías y comunicación?

---

04 ¿La implementación del Sistema de gestión documental ha mejorado los procedimientos administrativos?

---

05 ¿En el Gobierno Regional del Callao, se ha implementado la firma electrónica?

---

06 ¿El Gobierno Regional del Callao, está eliminando progresivamente el uso del papel, gracias al uso Sistema de gestión documental?

---

### **INDICADOR: Eficiencia en la Gestión Pública.**

07 ¿La implementación del Sistema de gestión documental, genera que el Gobierno Regional del Callao alcance la eficiencia en la Gestión Pública?

---

08 ¿La implementación de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el Gobierno Regional del Callao es continua?

---

09 ¿El Gobierno Regional del Callao, realiza capacitaciones a sus trabajadores en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones?

---

10 ¿En el Gobierno Regional del Callao los trabajadores se encuentren capacitados en el uso de los TICs, a fin de lograr eficiencia en la emisión de los actos administrativos?

---

¿En el Gobierno Regional del Callao los trabajadores se encuentren capacitados en el uso

---

11 de los TICs, a fin de lograr eficiencia en la emisión de los actos administración interna?

---

12 ¿La implementación de Tecnologías de la Información y Comunicaciones son importantes para lograr entidades públicas de vanguardia?

---

13 ¿El uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, deben ser implementadas en todas las entidades del estado?

---

**DIMENSIÓN: Meritocracia**

**INDICADOR: Igualdad de Oportunidades.**

14 ¿Las personas capacitadas, logran mejores puestos laborales en el Gobierno Regional del Callao?

---

15 ¿En el Gobierno Regional del Callao, los puestos más altos de la entidad, son ocupados por personas capacitadas y de amplios estudios?

---

16 ¿En el Gobierno Regional del Callao los puestos laborales son otorgados a través de la meritocracia?

---

17 ¿En el Gobierno Regional del Callao, los trabajades que ocupan las diferentes jefaturas y gerencias, fueron elegidos tomando como base la meritocracia?

---

18 ¿Usted considera que la meritocracia es un factor esencial para asignar puestos en el Gobierno Regional del Callao?

---

**INDICADOR: Capacitación Continua.**

---

19 ¿El Gobierno Regional del Callao, brinda capacitaciones continuas a sus trabajadores?

---

20 ¿Es importante que los trabajadores del Gobierno Regional del Callao se encuentren capacitados para brindar un mejor servicio a la ciudadanía?

---

21 ¿Usted considera que los trabajadores del Gobierno Regional del Callao reciben capacitaciones continuas, en diversos temas de interés?

---

22 ¿El Gobierno Regional del Callao exige a sus trabajadores capacitarse continuamente en diversas materias?

---

#### **DIMENSIÓN: Eficiencia**

##### **INDICADOR: Mejor Atención a la Ciudadanía.**

23 ¿En el Gobierno Regional del Callao la implementación de reformas tecnológicas genera una mejor atención a la ciudadanía?

---

24 ¿El Gobierno Regional del Callao, implementa diversos sistemas electrónicos?

---

25 ¿El Proceso de reforma y modernización es importante para lograr una mayor eficiencia en la Administración Pública?

---

26 ¿El Gobierno Regional del Callao brinda una atención eficiente a la ciudadanía?

---

##### **INDICADOR: Reducción de Costos Gubernamentales.**

---

27 ¿La implementación de sistemas digitales, son importantes para reducir costos de administración en el Gobierno Regional del Callao?

---

28 ¿La implementación de sistemas digitales en el Gobierno Regional del Callao, ha permitido reducir costos administrativos?

---

## ANEXO 12: CERTIFICADO DE VALIDEZ- 1ER EXPERTO



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: PROCESO DE REFORMA Y MODERNIZACIÓN.

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: GOBIERNO ELECTRÓNICO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones.	X		X		X		
2	Eficiencia en la Gestión Pública	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: MERITOCRACIA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Igualdad de Oportunidades	X		X		X		
2	Capacitación Continua	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: EFICIENCIA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Mejor Atención a la Ciudadanía	X		X		X		
2	Reducción de Costos Gubernamentales	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): tiene suficiencia

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

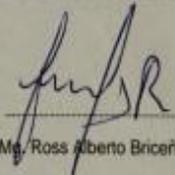
Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Briceño Cabral Ross Alberto    DNI: 09664146

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

19 de octubre de 2022.

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup> Claridad: Sin entendi o 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.

  
 Mg. Ross Alberto Briceño Cabral.

# ANEXO 13: CERTIFICADO DE VALIDEZ- 2DO EXPERTO



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: PROCESO DE REFORMA Y MODERNIZACIÓN.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: GOBIERNO ELECTRÓNICO</b>								
1	Uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones.	x		x		x		
2	Eficiencia en la Gestión Pública	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2: MERITOCRACIA</b>								
1	Igualdad de Oportunidades	x		x		x		
2	Capacitación Continua	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3: EFICIENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA</b>								
1	Mejor Atención a la Ciudadanía	x		x		x		
2	Reducción de Costos Gubernamentales	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El presente trabajo tiene pertinencia

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg. Montoya Ruales, Ana María Nathaly DPE: 42757621

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

19 de octubre de 2022.

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

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

Mg. Ana María Nathaly, Montoya Ruales

# ANEXO 14: CERTIFICADO DE VALIDEZ- 3ER EXPERTO



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: PROCESO DE REFORMA Y MODERNIZACIÓN.

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: GOBIERNO ELECTRÓNICO</b>								
1	Uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones.	X		X				
2	Eficiencia	X		X				
<b>DIMENSIÓN 2: MERITOGRACIA</b>								
1	Igualdad de Oportunidades	X		X				
2	Capacitación Continua	X		X				
<b>DIMENSIÓN 3: EFICIENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA</b>								
1	Mejor Atención a la Ciudadanía	X		X				
2	Reducción de Costos Gubernamentales	X		X				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Presenta suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Flores Bernaola, Dora Ynés DNI: 09258089

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

19 de octubre de 2022.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formalizado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al subtema o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se refiere en discutir alguna el enunciado del ítem, es correcto, exacto y directo.

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

Mg. Flores Bernaola, Dora Ynés.

**ANEXO 15: REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES DEL MAGISTER ROSS ALBERTO BRICEÑO CABRAL.**

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Educación <span style="margin-left: 20px;">Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria</span> <span style="margin-left: 20px;">Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos</span>		
<b>REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES</b>		
Graduado	Grado o Título	Institución
BRICEÑO CABRAL, ROSS ALBERTO DNI 09664146	<b>BACHILLER EN PSICOLOGIA</b> Fecha de diploma: 16/04/1999 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>
BRICEÑO CABRAL, ROSS ALBERTO DNI 09664146	<b>LICENCIADO EN PSICOLOGIA</b> Fecha de diploma: 11/03/2004 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>
BRICEÑO CABRAL, ROSS ALBERTO DNI 09664146	<b>MAESTRO EN ADMINISTRACION Y GERENCIA SOCIAL</b> Fecha de diploma: 25/06/2013 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>

**ANEXO 16: REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES DE LA MAGISTER ANA MARÍA NATHALY MONTOYA RUALES.**

 <b>PERÚ</b>			
Ministerio de Educación		Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria	Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos
<b>REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES</b>			
Graduado	Grado o Título	Institución	
MONTOYA RUALES, ANA MARIA NATHALY DNI 42757621	<b>BACHILLER EN DERECHO</b> Fecha de diploma: 16/04/2008 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE LIMA <i>PERÚ</i>	
MONTOYA RUALES, ANA MARIA NATHALY DNI 42757621	<b>ABOGADO</b> Fecha de diploma: 05/09/2009 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD DE LIMA <i>PERÚ</i>	
MONTOYA RUALES, ANA MARIA NATHALY DNI 42757621	<b>MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA</b> Fecha de diploma: 25/08/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 16/05/2017 Fecha egreso: 29/07/2020	UNIVERSIDAD ESAN <i>PERÚ</i>	

**ANEXO 17: REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES DE LA MAGISTER DORA YNES FLORES BERNAOLA.**

 <b>PERU</b>		Ministerio de Educación	Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria	Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos
<b>REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES</b>				
Graduado	Grado o Título	Institución		
FLORES BERNAOLA, DORA YNES DNI 09258689	<b>BACHILLER EN INGENIERIA DE SISTEMAS Y COMPUTACION</b> Fecha de diploma: 12/11/2012 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES PERU		
FLORES BERNAOLA, DORA YNES DNI 09258689	<b>INGENIERA DE SISTEMAS Y COMPUTACION</b> Fecha de diploma: 29/03/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES PERU		
FLORES BERNAOLA, DORA YNES DNI 09258689	<b>MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA</b> Fecha de diploma: 06/11/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 13/08/2014 Fecha egreso: 17/03/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU		

## ANEXO 18. CARTA DE PRESENTACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



Lima, 3 de octubre de 2022

**Carta P. 1211-2022-UCV-EPG-SP**

C.P.C.  
GABRIEL VALENTIN SOLIZ PANAIFO  
Gerencia de Administración  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **LOPEZ EROS JAKELIN ANDREA**; identificado(a) con DNI/CE N° 73389714 y código de matrícula N° 7002685401; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial del semestre 2022-II quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

**IMPLICANCIAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL PROCESO DE REFORMA Y MODERNIZACIÓN DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO- PERÚ 2022.**

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

**MBA, Ruth Angélica Chicana Becerra**  
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales  
Universidad César Vallejo

Estimado(a) **JAKELIN ANDREA LOPEZ EROS**

*MESA DE PARTES VIRTUAL - CALLAO*

Te confirmamos que tu trámite ha sido **INGRESADO** correctamente

Fecha y hora : 06-10-2022 16:09

Expediente N° : 0014485-2022

Ingresa a través del siguiente link para poder dar seguimiento

<http://proyectos.regioncallao.gob.pe/mesadepartescallao/#/>

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

## ANEXO 19: AUTORIZACIÓN PARA UTILIZAR EL NOMBRE DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO.



### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20505703554
Gobierno Regional del Callao	
Nombre del Titular o Representante legal:	Souza Panaifo Gabriel Valentín
Nombres y Apellidos	DNI:
Souza Panaifo Gabriel Valentín	05379233

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ x ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Implicancias del Sistema de Gestión Documental en el Proceso de Reforma y Modernización del Gobierno Regional del Callao- Perú 2022	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Jakelin Andrea López Eros	73389714

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

#### Lugar y Fecha:

Firma

Souza Panaifo Gabriel Valentín

(\*): Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio. Cada vez que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, SEGUNDO VICENTE SANCHEZ VASQUEZ, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Implicancias del Sistema de Gestión Documental en el Proceso de Reforma y Modernización del Gobierno Regional del Callao, Perú, 2022", cuyo autor es LOPEZ EROS JAKELIN ANDREA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, 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, 01 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SEGUNDO VICENTE SANCHEZ VASQUEZ <b>DNI:</b> 09448538 <b>ORCID:</b> 0000-0001-6882-6982	Firmado electrónicamente por: SSANCHEZVA01 el 29-12-2022 21:40:33

Código documento Trilce: TRI - 0464868