



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gobierno digital y la gestión documental en la Dirección Regional de  
Agricultura Cusco 2023

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

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Paliza Ortega, Jesus Alejo ([orcid.org/0000-0002-9881-9238](https://orcid.org/0000-0002-9881-9238))

**ASESORES:**

Dr. Godoy Caso, Juan ([orcid.org/0000-0003-3011-7245](https://orcid.org/0000-0003-3011-7245))

Dr. Garay Flores, Germán Vicente ([orcid.org/0000-0002-7118-6477](https://orcid.org/0000-0002-7118-6477))

Dra. Mercado Marrufo, Celia Emperatriz ([orcid.org/0000-0002-4187-106X](https://orcid.org/0000-0002-4187-106X))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**LIMA – PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

Para Alejandro, Ana Claudia y Manuel quienes son los reactores de mi vida, me hacen más alegre todos los días y me dan la fortaleza para no rendirme.

A Clarize mi compañera de vida quien me ayuda, enseña a seguir adelante y me da su apoyo incondicional.

## **Agradecimiento**

A Dios, María Auxiliadora, San Antonio Abad y Papá Ali quienes me guían y cuidan mis pasos. A mi familia quienes supieron posponer algunos planes para poder concluir con la presente tesis y a todos los involucrados en la elaboración del presente trabajo.

## Declaratoria de Autenticidad de Asesor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

### Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, JUAN GODOY CASO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Gobierno digital y la gestión documental en la Dirección Regional de Agricultura Cusco 2023", cuyo autor es PALIZA ORTEGA JESUS ALEJO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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, 10 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
JUAN GODOY CASO DNI: 43297741 ORCID: 0000-0003-3011-7245	Firmado electrónicamente por: GGODOYCA el 08- 08-2023 17:10:31

Código documento Trilce: TRI - 0583904



## Declaratoria de originalidad del autor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

### Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PALIZA ORTEGA JESUS ALEJO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gobierno digital y la gestión documental en la Dirección Regional de Agricultura Cusco 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
JESUS ALEJO PALIZA ORTEGA DNI: 10286451 ORCID: 0000-0002-9881-9238	Firmado electrónicamente por: JEPALIZAO el 10-07- 2023 11:55:57

Código documento Trilce: TRI - 0583906



## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Autenticidad de Asesor	iv
Declaratoria de originalidad del autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Métodos de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	37

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Distribución de frecuencias para la variable gobierno digital y sus dimensiones	18
Tabla 2 Distribución de frecuencias para la variable gestión documental y sus dimensiones	19
Tabla 3 Correlación entre las variables gobierno digital y gestión documental	20
Tabla 4 Correlación entre la dimensión entorno virtual y gestión documental	20
Tabla 5 Correlación entre la dimensión comunicación capacidad de interacción y gestión documental	21
Tabla 6 Correlación entre la dimensión capacidad de transacción y participación y gestión documental	21

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Esquema del diseño de investigación	14
Figura 2 Resultados para la variable gobierno digital y sus dimensiones	18
Figura 3 Resultados para la variable gestión documental y sus dimensiones	19

## Resumen

La presente investigación tuvo por propósito principal determinar la relación entre el gobierno digital y la gestión documental en la Dirección Regional de Agricultura de Cusco en el 2023, para lo cual se asumió un enfoque cuantitativo en el estudio, siendo correlacional por su profundidad, con un diseño no experimental transversal, en el que la población estuvo constituida por los trabajadores de la Dirección regional de agricultura de Cusco, en el año 2023, en número de 54, a quienes se les suministró dos cuestionarios para medir el gobierno digital y la gestión documental, los mismos que fueron validados por jueces expertos y estudiados en cuanto a su confiabilidad mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach. Los resultados de la investigación, permiten concluir que existe una correlación significativa con un p-valor de 0,000 por debajo del 0,05, directa y alta entre el gobierno digital y la gestión documental en población de estudio, dado que se obtuvo el valor de 0,743 para el coeficiente de correlación de Spearman.

**Palabras clave:** Gobierno digital, gestión documental, interacción, entorno virtual, transacción.

## **Abstract**

The main purpose of this research was to determine the relationship between digital governance and document management in the Regional Directorate of Agriculture of Cusco in 2023, for which a quantitative approach was assumed in the study, being correlational for its depth, with a non-experimental cross-sectional design, The population consisted of 54 employees of the Regional Directorate of Agriculture of Cusco in the year 2023, who were given two questionnaires to measure digital governance and document management, which were validated by expert judges and studied for their reliability using Cronbach's Alpha coefficient. The results of the research allow concluding that there is a significant correlation with a p-value of 0.000 below 0.05, direct and high between digital government and document management in the study population, given that a value of 0.743 was obtained for Spearman's correlation coefficient.

**Keywords:** Digital government, document management, interaction, virtual environment, transaction.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, uno de los propósitos del desarrollo de e-gobierno o como se le conoce hoy en día como gobierno digital, fue el de fortalecer el manejo documentario de las instituciones, sin embargo, dicho propósito fue rápidamente superado y opacado, por otras ventajas y propósitos del gobierno digital en Estados Unidos y Europa, donde el avance en la digitalización y eficacia de la gestión documentaria es notable (Nordgren, 2021). En América Latina como lo indica Rodríguez (2021) en la última década se ha venido dando un auge por parte de los gobiernos de adoptar un modelo de gobierno electrónico o digital, con el propósito de acercar la administración pública a una mayor cantidad de ciudadanos, buscando agilizar la gestión estatal, por medio de dar un mejor servicio online, y de ser más eficaces y también más eficientes en la gestión documentaria, para lo cual se ha recurrido al uso de las TIC (Tecnologías de la Información y Comunicación), lo que ha supuesto un despliegue de esfuerzos de capacitación tanto de servidores públicos como del ciudadano que requiere realizar trámites ante el Estado, y en ese punto que aún la relación entre el gobierno digital y la gestión documental, no queda aclarada del todo, por la diversidad de formas en las que se ha asumido su implementación (Scholta et al., 2019), donde a pesar de los avances en la gestión documental a través del gobierno digital, autores como Adjei et al.,(2019) encontraron que una parte importante de la población la encuentra aún engorrosa, más teniendo en cuenta que la población de mayor edad no ha tenido el suficiente acceso a la educación digital.

En el plano nacional el gobierno digital se abre paso mediante el Decreto Legislativo N° 1412, del 2018, que sucede al gobierno electrónico, y que con el advenimiento de la pandemia del Covid 19, su implementación se ha visto acelerada, por la necesidad de las instituciones públicas de continuar dando servicio a los usuarios(Dávalos et al., 2022), asimismo a partir del 2021 se emite el Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, mediante el cual se compromete a las organizaciones públicas en el Perú a potenciar el desarrollo de sistemas de gestión documental en el marco del Gobierno Digital, buscando de esta manera que las TIC sean incorporadas de manera sistemática a la gestión documental, de tal manera que se garantice la integridad de los documentos de valor, su autenticidad y confiabilidad, así como la disponibilidad de los mismo (Ortín, 2023).

Por su parte Alfonso y Olcay (2022) ponen de manifiesto, que si bien normativamente en el Perú se insta el gobierno digital y el desarrollo digital de la documentación en las instituciones del Estado, dicho proceso no se ha dado de una manera uniforme, a pesar que en el 2020 se emite el Decreto de Urgencia 006-2020, que norma el proceso nacional de transformación digital, mediante el cual organismos del Estado adaptan su sistema de trámite documentario buscando dar mayor facilidades al ciudadano.

A nivel local se tiene que la Dirección Regional de Agricultura, a raíz de la pandemia del Covid 19, ha avanzado en la transformación digital de los documentos, así mismo en el marco del Gobierno Digital, muchos de los trámites se fueron implementando y ofreciendo de manera virtual a los usuarios, sin embargo, este proceso se viene perfeccionando para dar una mejor atención al usuario, dado que se debe tener en cuenta que un sector de los usuarios que acuden a este organismo, no cuentan con las facilidades como para poder realizar los trámites de forma virtual, asimismo muchos de los trabajadores aún siguen siendo capacitados para contar con las habilidades que les permitan hacer un manejo adecuado que requiere el proceso de implementación del Gobierno Digital, en este contexto es que surge la motivación de la presente investigación que tiene la siguiente formulación del problema:

Pregunta general: ¿Cómo es la relación en el gobierno digital y la gestión documental en la Dirección Regional de Agricultura de Cusco en el 2023?, siendo las preguntas específicas: ¿Cómo se da la relación entre el entorno virtual del gobierno digital y la gestión documental en la Dirección Regional de Agricultura de Cusco en el 2023?, ¿Cómo se da la relación entre la capacidad de interacción del gobierno digital y la gestión documental en la Dirección Regional de Agricultura de Cusco en el 2023?, ¿Cómo se da la relación entre la capacidad de transacción y participación del gobierno digital y la gestión documental en la Dirección Regional de Agricultura de Cusco en el 2023?

La presente investigación, se justifica teóricamente, porque los procesos que vinculan la implementación del gobierno digital, aún no quedan totalmente esclarecidos en cuanto a su relación con la eficacia y la eficiencia con la que se ha implementado la gestión documental, conocer el nivel de relación entre estas variables ha de permitir una mejor comprensión de los aspectos que permiten un mayor impacto del gobierno digital sobre la gestión documental, en especial en un

sector tan sensible como el de agricultura, en el que la población que acude a recibir los servicios de dicha institución, es muy diversa en cuanto a su formación educativa.

Metodológicamente, la investigación aporta, porque propone un diseño de investigación, que ha sido poco investigado en esta área, asimismo se harán uso de instrumentos para la recolección de datos, buscando adaptarlos a la normatividad vigente, que aún sigue en construcción, porque se busca mejorar el proceso de implementación del gobierno digital en las diferentes entidades del Estado.

En forma práctica, la investigación aporta, con el conocimiento concreto acerca de la relación que se produce entre el gobierno digital y la gestión documental en el sector público, en particular en la Dirección Regional de Agricultura, permitiendo con este conocimiento realizar los ajustes necesarios para que la gestión documentaría sea la más pertinente y brinde un mejor servicio al usuario.

El objetivo general plantea Determinar la relación entre en el gobierno digital y la gestión documental en la Dirección Regional de Agricultura de Cusco en el 2023, los objetivos específicos son: Establecer la relación entre el entorno virtual del gobierno digital y la gestión documental en la Dirección Regional de Agricultura de Cusco en el 2023, Establecer la relación entre la capacidad de interacción del gobierno digital y la gestión documental en la Dirección Regional de Agricultura de Cusco en el 2023, Establecer la relación entre la capacidad de transacción y participación del gobierno digital y la gestión documental en la Dirección Regional de Agricultura de Cusco en el 2023

La hipótesis general afirma que: El gobierno digital se relaciona de manera significativa con la gestión documental en la Dirección Regional de Agricultura de Cusco en el 2023. Como hipótesis específicas tenemos: Existe relación significativa entre el entorno virtual del gobierno digital y la gestión documental en la Dirección Regional de Agricultura de Cusco en el 2023; Existe relación significativa entre la capacidad de interacción del gobierno digital y la gestión documental en la Dirección Regional de Agricultura de Cusco en el 2023; Existe relación significativa entre la capacidad de transacción y participación del gobierno digital y la gestión documental en la Dirección Regional de Agricultura de Cusco en el 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Se tienen entre los antecedentes internacionales a Nieto y Ospina (2022) quien realizó la investigación que tuvo por propósito diseñar un modelo de gestión de la información que, a través de la transformación digital, articule el proceso presente en el ordenamiento documental en la secretaría jurídica distrital, se efectuó un estudio cualitativo con diseño exploratorio con una muestra de ocho funcionarios de la secretaría jurídica distrital. Los resultados indican que la gestión de documentos está íntimamente entrelazada con el proceso de gestión de documentos; sin embargo, es necesario partir de las habilidades y competencias del talento humano en materia de transformación humana digital, tomando en cuenta las brechas generacionales y las habilidades tecnológicas de los servidores y contratistas.

Tirenti (2019) realizó la investigación que tuvo por objetivo determinar, después de una cuidadosa consideración, cómo el gobierno electrónico podría ayudar a aumentar la apertura del gobierno por medio de la gestión de documentos electrónicos. Para comprender mejor estas normas, herramientas y leyes, se realizó un estudio cualitativo utilizando el método de análisis documental sobre materiales de la República Argentina. Los resultados muestran que la implementación de un sistema de gestión de documentos electrónicos implicó aportes significativos a la gestión pública y se presenta como un salto importante en las oportunidades de mejora, particularmente en lo que se refiere a brindar a los ciudadanos un acceso más fácil a los datos del gobierno y facilitar una mayor supervisión externa.

Lacunza et al. (2021) realizó la investigación que tuvo el propósito de realizar un análisis situacional de la gestión documental en el marco del gobierno electrónico implementado en el sistema universitario argentino, específicamente en la Universidad Nacional de La Plata, el análisis documental, enfoque analítico que permite determinar la situación actual en cuanto a la implementación de gestión de documentos electrónicos en una importante entidad de gestión pública. Los resultados indican que la implementación del sistema documental electrónico permite una mejor gestión universitaria, que agiliza los trámites, ahorra recursos y presenta criterios ambientales al eliminar el uso de una gran cantidad de papel. Adicionalmente, se descubrió que otro beneficio de su almacenamiento es que el almacenamiento y recuperación de información es mucho más rápido y confiable, lo que permite un proceso de auditoría gubernamental más transparente.

Conclusión: las acciones de gobierno electrónico tienen un impacto significativo en el sistema de gestión documental, lo que implica una mejora en términos de transparencia y calidad institucional.

Villar (2021) realizó una investigación sobre información pública y gestión documental en el contexto uruguayo con el fin de desarrollar una aproximación a la actualidad del proceso de gestión documental electrónica y su relación con la gobernanza digital en el contexto del acceso a la información pública, del cual soy responsable. A través de un examen sistemático de artículos referentes a la administración de documentos gubernamentales electrónicos en Uruguay, se realizó un estudio documental. A pesar de que existe un vínculo entre la gestión documental y el gobierno electrónico, los resultados indican que aún queda mucho trabajo por hacer en la implementación de procesos técnicos automatizados. Adicionalmente, la ley del sistema de archivo nacional del derecho a la información pública debe estar alineada con el gobierno electrónico, ya que existe una fuerte correlación entre estas variables.

Sánchez et al. (2020) en su artículo académico sobre el enfoque diagnóstico de la gestión documental, basado en un proceso de transparencia en la gestión pública, el autor tuvo como objetivo presentar el estado de la implementación de la gestión documental, a través de un estudio de enfoque mixto en el que se realizó un análisis documental de las normas se llevó a cabo, procesos y diversas fuentes documentales relacionadas con la implementación de la gestión documental, así como un análisis del método q. Existen plataformas tecnológicas de gobierno abierto que buscan generar información pública y mecanismos de participación y colaboración, y la gestión documental tiene una relación significativa con la implementación del gobierno electrónico y abierto, como lo demuestra el hecho de que el nivel de implementación de la gestión documental electrónica es todavía en el nivel de principiante.

Entre los antecedentes nacionales se encuentra el trabajo de Pérez (2022), quien realizó una investigación aplicada con el objetivo de desarrollar una propuesta de modelo de gobierno digital que permita mejorar la gestión documental en una municipalidad provincial de San Martín. Un diseño no experimental con una muestra de 54 colaboradores y 27 funcionarios. Los resultados indicaron que el 22,6% de los funcionarios cree que es importante mejorar los servicios en línea a través del portal web de la institución para que se ajuste a la norma ISO 27001.

Según la gestión documental, es necesario certificar a los funcionarios con firmas digitales para que se cumplan las normas de gestión documental eficiente. La conclusión es que el modelo de gobierno digital mejora la gestión documental en el municipio examinado y forma parte de la política nacional de modernización de la gestión pública.

Tubillas (2022) utilizando un diseño transversal y una muestra no experimental de 80 trabajadores administrativos, se realizó un estudio para determinar la correlación entre la madurez de la gestión documental y el gobierno digital en la ciudad de Lima. Los empleados califican la madurez de la gestión de documentos en un 47,5 % y la de la gobernanza digital en un 42,5 %, según los datos. Los resultados del coeficiente de correlación de Spearman fueron de 0,823, mostrando la presencia de relaciones sustanciales entre las variables de investigación.

Pérez (2022) realizó un estudio correlacional y transversal para examinar el papel del gobierno digital en el sistema de gestión documental municipal que atiende al proyecto de saneamiento urbano de la región Ucayali. Los trabajadores del mencionado municipio sirvieron como población de estudio, de ellos se entrevistó a 91 para recolectar datos para la investigación. Los hallazgos mostraron que casi la mitad de los empleados ven la gestión de documentos como de costumbre, mientras que solo alrededor de una cuarta parte de los empleados piensa que el gobierno digital es efectivo. Se calculó el coeficiente de consecuencias de Spearman y se determinó que era 0,739, lo que demuestra que el cambio en los métodos de gestión de documentos está estrechamente relacionado con la gobernanza digital.

Borja (2022) se asumió una estrategia cuantitativa, con un diseño explicativo, no experimental, de corte transversal, y se elaboró una muestra conformada por 60 trabajadores que respondieron el cuestionario sobre las variables de estudio con el propósito de analizar el impacto del gobierno digital en la gestión administrativa de un municipio de la provincia del Callao. El coeficiente de 63.2% encontrado en el estudio indica el porcentaje que se puede explicar desde la gestión documental para la implementación del gobierno digital, sugiriendo que el gobierno digital tiene un efecto en la gestión administrativa.

Espejo (2021) la investigación se realizó con la intención de conocer y analizar los avances en la implementación por parte del Estado de la administración de la documentación digital para los documentos de larga duración que se exhibían. 19 entidades de estudio del poder ejecutivo fueron utilizadas como muestra en una investigación cuantitativa no experimental que se ideó para tal fin. La investigación revela que no existe un desarrollo consistente en la modernización de la gestión documental, principalmente por las condiciones de las organizaciones que implementan el gobierno digital..

Respecto de la primera variable que es el gobierno digital, empezaremos revisando las teorías relacionadas con el gobierno digital, así de acuerdo con Carter et al. (2022) son varias las teorías que seguidamente planteando durante la aparición del gobierno electrónico hasta pasar al concepto de gobierno digital, entre las principales teorías tenemos a: Modelo de la aceptación tecnológica (TAM) la misma que se funden el hecho de que la gestión pública como un conjunto de actividades que permiten la organización, planificación, control y toma de decisiones referentes a la vía pública(Crespo, 2019), no puede ser ajena al desarrollo de la tecnología, motivo por el cual incorpora elementos propios del avance tecnológico, y que a su vez hace posible la incorporación de las líneas fundamentales de la nueva gestión pública, que busca tener no solamente una participación representativa de la población en el gobierno, sino más bien busca una participación activa de los ciudadanos, en la generación de propuestas, en el control y la transparencia de los actos públicos(Carter et al., 2022).

Por su parte la teoría de la innovación (TI), incorpora los fundamentos del desarrollo tecnológico, basados fundamentalmente en el gobierno abierto, en la necesidad de contar con datos abiertos, como la herramienta que permite a los ciudadanos tener acceso a los actos de gobierno, poder participar con propuestas y al mismo tiempo reducir la asimetría de los datos que se presentan entre los funcionarios públicos y la ciudadanía (Salirrosas et al., 2022), para lograr eso hace uso de la tecnología digital, es decir no solamente el uso de los recursos TIC para la mejora del servicio público al ciudadano, sino también, que busca la interacción del ciudadano con la gestión pública (Diana y Putra, 2021), y ello se logra mediante un acceso planificado, de ciudadanos y organizaciones a los datos públicos del Estado, buscando de esta manera optimizar los recursos y los tiempos, en procura de una reducción de las brechas de desigualdad existentes (Heeks y Bailur, 2007).

La Teoría del comportamiento planificado (TCP), es otra teoría que fundamenta el desarrollo del gobierno digital, el cual consiste básicamente en tomar como una línea transversal el desarrollo de las tecnologías digitales en la planificación del gobierno (Pappel et al., 2019), es decir se busca que las tecnologías digitales estén presentes en todas las etapas de la gestión pública, desde la planificación haciendo uso de tecnologías y bases de datos que permiten una mejor visión prospectiva del futuro, y de las necesidades de la población, de la misma manera la dirección y el control se ven beneficiadas de manera notable por el uso de recursos tecnológicos que permiten realizar un monitoreo en tiempo real de muchas de las actividades que se implementen en los gobiernos públicos, asimismo permite transparentar los datos y la información referente a la actuación de los funcionarios, convirtiéndose en una herramienta de disuasión ante posibles actos de corrupción, dicha teoría que la que adopta en la presente investigación (Mustafa et al., 2020).

En cuanto al gobierno digital, para llegar al concepto moderno de este, es importante revisar, el desarrollo histórico del gobierno electrónico conocido también como E-gobierno, el cual es entendido como un término genérico, que básicamente tome en cuenta servicios basados en las TIC y en la Web, empleadas por gobiernos nacionales, regionales o locales y que busca aumentar la eficiencia operativa, en la administración pública (Falco y Kleinhans, 2018).

El gobierno electrónico, tal como lo utiliza el Banco Mundial, es el uso de las TIC para mejorar la eficacia y eficiencia de las operaciones gubernamentales, aumentar la visibilidad pública y fortalecer la supervisión y participación ciudadana. estadísticas financieras del gobierno (Mustafa et al., 2020).

El gobierno digital es entendido como el uso de las tecnologías digitales, en la gestión del gobierno, con el propósito de fortalecerlo, y propiciar para que éste sea abierto, eficiente, efectivo y participativo, que cree valor público en el marco de la estrategia de la modernización del gobierno (De Blasio y Selva, 2023).

El gobierno digital, tiene una importancia, que viene englobada dentro del concepto de valor público, pues con la incorporación de los principios que rigen el gobierno digital como son, la transparencia, los datos abiertos, eficiencia y la eficacia (Lourenço, 2023), se tiene una ganancia en la percepción y confianza de la población, en el que las ganancias gubernamentales, no sólo son en el ámbito financiero sino en la mejora de la calidad de vida del ciudadano a partir de un mejor

desempeño del gobierno en su gestión, dando valor a los servicios (Panagiotopoulos et al., 2019).

En cuanto a las dimensiones del gobierno digital podemos mencionar que estas son el entorno virtual, la capacidad de interacción y la capacidad de transacción y participación. En cuanto a la primera dimensión, es decir el entorno virtual, esta hace referencia a la infraestructura que se incorpora de la tecnología digital a la gestión pública y que se materializa en términos de construcciones digitales como las páginas web que permiten la interacción del gobierno con la ciudadanía, también éstas puede dar a través de plataformas digitales, las mismas que requieren una adecuada capacitación tanto del personal que trabaje en la gestión pública, como también la necesidad de educar a la población en competencias digitales, no menos importante es el equipamiento que se requiere para el funcionamiento adecuado del gobierno digital (Rodríguez, 2021).

En cuanto a la capacidad de interacción ésta refiere al uso de recursos electrónicos y digitales que permiten una interacción dinámica con la población, para ello el Estado puede valerse de aplicativos como las redes sociales que permiten la interacción en tiempo real, con la ciudadanía, no menos importantes son los canales internos, intranet, correo electrónico institucional que brindan la capacidad necesaria para comunicar aspectos relevantes de la gestión a la población y recibir de esta una respuesta en un tiempo prudente (Rodríguez, 2021).

Una tercera dimensión es la capacidad de transacción y participación, la misma que se refiere a la generación de procesos de manera virtual, ello implica un tránsito de muchas de las operaciones y actividades presenciales, para que se puedan dar en simultáneo de manera virtual (Viana, 2021), permitiendo así mismo tener la posibilidad de realizar un seguimiento online de los trámites desarrollados en horarios extendidos, que difícilmente se podrían lograr en la presencialidad. Otro aspecto importante es la capacidad de interacción, organizaciones y entidades públicas y privadas, las mismas que son cambiadas de la gestión pública y buscar asimismo la generación de espacios que permiten la participación activa de la población organizada y también de manera individual (Rodríguez, 2021).

La segunda variable comprometida en la presente investigación es la gestión documental, respecto a los alcances de las principales teorías en las que se fundamenta el desarrollo de esta variable, así tenemos La teoría de la necesidad implica el desarrollo de sistemas de información, de acuerdo con la teoría de la transferencia en tecnología de la información y sistemas de información, la cual sostiene que la incorporación de recursos tecnológicos digitales en el sistema de gestión documental se debe a la aceptación de la necesidad de mejoras en la efectividad y eficiencia de los procesos de gestión de documentos, comenzando por su recepción, clasificación, organización, criterios de accesibilidad y conservación. asegurar el paso de información que asegure el crecimiento de las actividades de la organización (Ferreira et al., 2020).

Una segunda teoría es la teoría de la gestión del conocimiento como componente transversal de la gestión documental, que se relaciona con la implementación de criterios fundamentales para la gestión de la información y el conocimiento, como son la determinación de plazos en las etapas activas buscando un flujo constante de los documentos que no afecten el desarrollo económico de la organización, la adecuación con las regulaciones son normas oficiales, situación que es fundamental para que la gestión documental funcione de manera adecuada, el manejo adecuado de registros de la organización inactivos, la capacidad de recuperación de documentos que involucra acciones de inteligencia e innovación y por último la organización y protección de los registros vitales, es decir documentos de importancia en el mantenimiento y control de la organización y que garantizan el desarrollo organizacional, económico y funcional de la organización (Ferreira et al., 2020).

Teoría de la expectativa, la cual es el grado de conveniencia en cuanto al uso de un sistema de gestión documental, mediante el cual el factor de expectativa de esfuerzo y la intención del comportamiento tanto del entorno de uso voluntario obligatorio, conduciendo a la organización a generar los esfuerzos para organizar el sistema documental, de tal manera que éste contribuía a la eficacia y consecución de los objetivos planteados, través de este planteamiento se da la facilidad de uso del sistema documental, la flexibilidad y la facilidad de un aprendizaje constante, lo cual involucra la adopción de nuevas tecnologías, que se

adapten a los procesos inmersos en la gestión documental adoptada (Ayaz y Yanartaş, 2020)

La gestión documental es un conjunto de herramientas organizadas de manera sistemática, cuyo propósito principal es la captación de documentos, su almacenamiento, recuperación, estrategias de presentación y transmisión de los mismos que se utilizan en una organización (Chávez y Pérez, 2021)

De acuerdo con (Viera, 2019) la gestión documental, se constituye en un conjunto sistemático de conocimientos, normas y técnicas, los mismos que son aplicados al tratamiento de documentos, desde su diseño, hasta la conservación que hace que este sea duradero.

Por su parte (Acevedo, 2018)) hace referencia la gestión documental como un proceso enfocado tanto en los documentos como en los registros públicos y que tiene involucrado en su definición del concepto de conservación patrimonial y cultural, dado que los documentos tanto en originales como copias constituyen un recurso fundamental para el desarrollo de las organizaciones, de ahí la importancia y relevancia normativa que adquiere la gestión documental dentro de la gestión organizacional, que provea la organización un estatus de legalidad, responsabilidad y garantía de los hechos actuados.

La gestión documental se constituye en un aspecto fundamental de la administración pública, pues permite la preservación en documentos de las acciones realizadas por parte de organizaciones y funcionarios, permite asimismo dar continuidad a la gestión pública, por eso el crear documentos que sean confiables y auténticos permite respaldar y continuar actividades y negocios, comprendo al mismo tiempo con los criterios de la calidad y responsabilidad necesaria que hacen que la organización reducida considerablemente sus riesgos (Viera, 2019).

La gestión documental, además de preservar documentos y permitir la continuidad con fluidez a las actividades programas en la gestión pública o privada, se constituye, según esta esté organizada como un elemento capaz de generar información útil para la organización (Cordela y Paletti, 2019), asimismo con el advenimiento de técnicas vinculadas a las bases de datos, como son la minería de

datos, o data analítica, una adecuada gestión documental, permite al incorporar estas técnicas generar conocimiento valioso para la organización, pues a través del software se puede crear consultas, diagramas de flujo, tablas o resúmenes que permitan tener una mejor comprensión de los datos que se manejan, así como una gestión más rápida y adecuadas para los usuarios o clientes (Dogan y Birant, 2021).

Así la incorporación de la tecnología, con las técnicas del aprendizaje de máquinas y la minería de datos, se van incorporando dentro de la gestión de documentos, en las diferentes organizaciones, lo cual permite una mejora de los servicios a los clientes y también una mejora en el funcionamiento de las organizaciones, de esta manera la gestión documental va tomando un nuevo papel, más protagónico en la gestión pública, pues permite generar los aspectos básicos destinados a tener un gobierno abierto que la práctica funcione (Huaire, 2019).

La gestión pública en el Perú, esta normada de acuerdo con DL N°1246 y el DL N° 1310 del año 2016, que contiene un conjunto de medidas oportunas para la mejora de la atención a los ciudadanos en materia de gestión documental, fomentando la eficiencia y la inclusión digital, la misma que se complementa con la Resolución 001- 2017 PCM/SEGDI, que tiene por propósito de constituir un modelo de gestión documental que permita una adecuada conexión de los sistemas de procesamientos de textos que se manejan en las entidades administrativas públicas para enviar de manera automática y electrónica documentos entre unidades de gestión pública a través de una plataforma estatal interactiva, logrando de esta manera tener beneficios importantes en lo referente a los resultados públicos y a la transparencia de los datos.

En cuanto a las dimensiones de acuerdo con Viera (2019) se organiza en un conjunto de procesos básicos como son la organización de los documentos, paso que involucra las acciones de registro de documentos, el ordenamiento de los mismos y su posterior seguimiento, un segundo paso o dimensión tiene que ver con la puesta en marcha de las acciones para la generación de archivos de manera física y virtual, con la correspondiente la rotulación, que atienda a la normatividad vigente que haga posible el intercambio de documentos y a través de su codificación se pueda recuperar de manera eficiente y oportuna. Al respecto es importante considerar las modificaciones legales y administrativas que tienden a

incorporar día de manera más agresiva el empleo de tecnologías emergentes en la gestión documental, de tal manera que esta puede correr en docentes, en la parte física y en la parte virtual que permite un mayor acceso a la gestión pública por parte de los ciudadanos sin tener que desplazarse en forma física.

La tercera dimensión es la valoración, en ella están comprendidas las acciones de clasificación, las cuales se deben dar atendiendo a diferentes criterios que permitan que la información fluya de manera continua en la organización, permitiendo así que las demás acciones se realicen con bastante eficacia, un aspecto no menos importante viene hacer la custodia de los documentos (Tubillas, 2022), pues estos constituyen un aspecto de confiabilidad y garantía de lo actuado, por ello es importante generar sistemas de respaldo que permiten una recuperación de los mismos frente a una posible eventualidad y finalmente tenemos el proceso de evaluación que hace posible valorar los documentos, en función a diversos criterios para su custodia, almacenamiento y posterior recuperación cuando el caso lo amerite (Yudesia et al., 2019).

La accesibilidad de los documentos hace posible que estos pueden ser ubicados de manera eficiente y oportuna, para ello es importante tener criterios de acceso tanto los documentos digitales como físicos, mediante un conjunto de protocolos, los cuales deben ser de conocimiento de los trabajadores y de la gerencia de las organizaciones (Acevedo, 2018), finalmente tenemos lo correspondiente al proceso de conservación de documentos, el mismo que involucra el uso de ambientes físicos para el almacenamiento de los mismos previo registro, también hoy en día se realizan almacenamiento virtual de los documentos previamente digitalizados, los cuales deben ser periódicamente verificados en cuanto a su posición y ubicación, de tal manera que el almacenamiento esté adecuadamente resguardado y sea accesible para su uso, finalmente es importante remarcar el proceso de digitalización que hoy en día se regula por las normas antes señaladas y que se constituye en una garantía más de la conservación de los documentos y de su flujo oportuno y eficaz (Viera, 2019).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

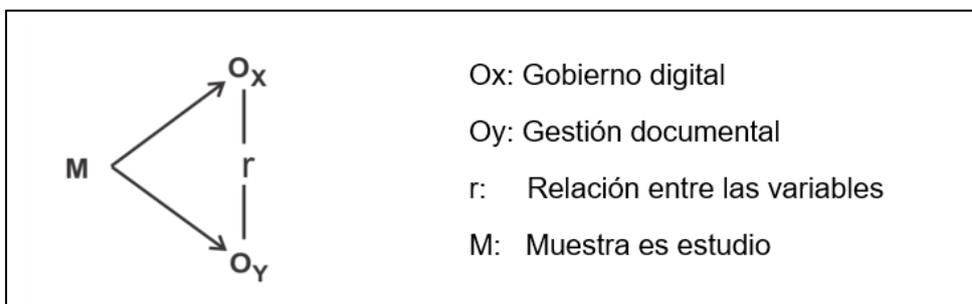
El estudio se enmarca en un estudio sustantivo, dado que su propósito es desarrollar o ampliar aspectos teóricos del conocimiento (Huaire, 2019), asimismo la investigación presenta un enfoque cuantitativo, dado que plantea hipótesis, operacionaliza variables, usa la estadística en la prueba de la veracidad de las hipótesis (Creswell, 2017).

La investigación cuenta con un diseño no experimental, transversal y correlacional, en el que se busca la intensidad de la relación entre las variables (Hernández y Mendoza, 2018).

El método que se siguió en el proceso de investigación fue el hipotético deductivo, mediante el cual se busca determinar la verdad de una proposición en función a otras denominadas premisas, con ayuda del razonamiento deductivo (Leavy, 2017)

#### Figura 1

*Esquema del diseño de investigación*



#### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable independiente: Gobierno digital**

##### Definición conceptual

El gobierno digital es entendido como el uso de las tecnologías digitales, en la gestión del gobierno, con el propósito de fortalecerlo, y propiciar para que éste sea abierto, eficiente, efectivo y participativo, que cree valor público en el marco de la estrategia de la modernización del gobierno (De Blasio y Selva, 2023).

### **Definición operacional**

El gobierno digital es medido a través de las dimensiones del entorno virtual, capacidad de interacción y transacción y participación.

### **Indicadores**

Los indicadores empleados para medir el gobierno digital fueron, para el entorno virtual, presentación de página web, plataforma digital, equipamiento y capacitación, en tanto que para la capacidad de interacción se tuvo el empleo de medios digitales con la población, uso de redes sociales y para la capacidad de transacción se tuvieron como indicadores el desarrollo de procesos virtuales, seguimiento de los trámites online, interacción con entidades y generación de espacios virtuales para la participación ciudadana.

### **Escala de medición**

Escala ordinal: Deficiente, regular, bueno

### **Variable independiente: Gestión documental**

#### **Definición conceptual**

De acuerdo con Viera (2019) la gestión documental, se constituye en un conjunto sistemático de conocimientos, normas y técnicas, los mismos que son aplicados al tratamiento de documentos, desde su diseño, hasta la conservación que hace que este sea duradero.

#### **Definición operacional**

Valoración de la gestión municipal en términos de las dimensiones organización, implementación, valoración, accesibilidad y conservación.

#### **Indicadores**

Los indicadores para evaluar la gestión documental se agruparon según dimensiones, así para la organización se tuvo como indicadores el registro, ordenamiento y seguimiento, para la implementación la generación de archivos, rotulación y la codificación, en tanto que para la valoración, la clasificación, custodia y evaluación fueron empleados, para la accesibilidad, la ubicación, el acceso y

protocolo, finalmente para la conservación se tiene como indicadores el registro, verificación, almacenamiento y digitalización.

### **Escala de medición**

Escala ordinal: Deficiente, regular, bueno

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

La población comprende a todos los elementos de interés para el estudio (Bonamente, 2018) siendo para el presente estudio los trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura Cusco 2023, en número de 54.

La muestra en una porción representativa de la población (Bonamente, 2018), en el presente estudio, coincide con la población. Por tanto, no fue necesario realizar muestreo.

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

La técnica usada para recolectar la información fue la encuesta.

Los instrumentos utilizados, dos cuestionarios uno para evaluar el gobierno digital que consta de 20 ítems, correspondiendo 9 ítems para entorno virtual, 5 ítems para capacidad de interacción y 6 ítems para capacidad de transacción y participación y el otro para evaluar la gestión documenta con 24 ítems que se distribuyen en las cinco dimensiones de dichas variables.

### **Validez de los instrumentos**

La validez de un instrumento, es entendida como la pertinencia, que el mismo tiene en cuanto a la capacidad de medir lo que indica que mide (Clark y Watson, 2019).

Los instrumentos fueron validados por jueces expertos, quienes determinaron, como figura en los anexos, la validez de los instrumentos

### **Confiabilidad de los instrumentos**

La fiabilidad es el grado de consistencia que presenta un instrumento en cuanto se refiere a la medición que hace de la variable, en diferentes periodos de tiempo (Amirrudin et al., 2021)

En cuanto a la fiabilidad del instrumento, que es entendida como una medida de la consistencia interna del instrumento, está fue evaluada mediante el coeficiente

Alfa de Cronbach, con la ayuda de un grupo piloto, obteniéndose el valor de 0,994 para el instrumento sobre gobierno digital y 0,958 para gestión documental.

### **3.5. Procedimientos**

Una vez autorizado el proyecto de investigación, se procedió a la recolección de datos para encuestar a los trabajadores de la población. Se solicitó el permiso de las autoridades correspondientes del departamento regional de agricultura. Los datos recopilados fueron analizados para su interpretación y los resultados serán compartidos con la institución seleccionada para los empleados y autoridades de la investigación.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Para el análisis de datos se utilizaron dos tipos de análisis estadístico: estadística descriptiva a través de tablas de distribución de frecuencias y tablas de contingencia, y estadística inferencial para generalizar resultados a través de pruebas de hipótesis de normalidad de datos y pruebas de especificidad estadística, con la ayuda del software estadístico SPSS 27.

### **3.7. Aspectos éticos**

Protegiendo el anonimato de los participantes, la investigación se realizó de acuerdo con los principios éticos de beneficencia, autonomía y justicia; los resultados se mantendrán confidenciales (Piscoya, 2019); y los datos recabados serán utilizados exclusivamente con fines de investigación. Después de que los participantes hayan dado permiso voluntariamente para describir su comprensión de los objetivos del estudio, se les informará sobre los hallazgos del estudio. La información proporcionada incluye referencias bibliográficas y citas.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

**Tabla 1**

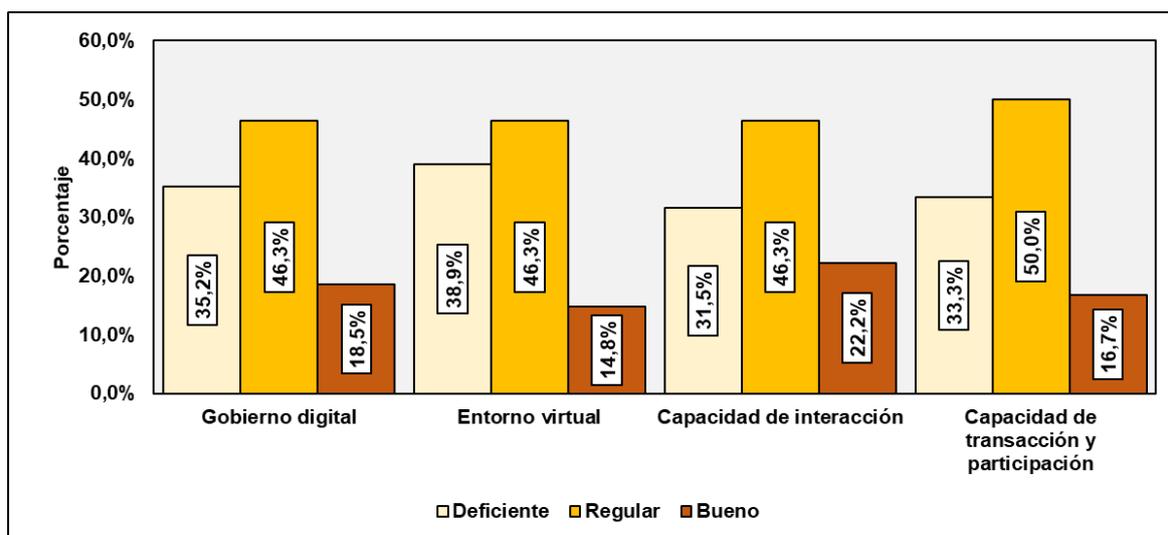
*Distribución de frecuencias para la variable gobierno digital y sus dimensiones*

Categorías	Gobierno digital		Entorno virtual		Capacidad de interacción		Capacidad de transacción y participación	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	19	35,2	21	38,9	17	31,5	18	33,3
Regular	25	46,3	25	46,3	25	46,3	27	50,0
Bueno	10	18,5	8	14,8	12	22,2	9	16,7
Total	54	100,0	54	100,0	54	100,0	54	100,0

*Nota:* Elaboración propia en SPSS 27

**Figura 2**

*Resultados para la variable gobierno digital y sus dimensiones*



En la tabla anterior se muestran los resultados para el gobierno digital en el que se aprecia que el 35,2% percibe como deficiente el mismo, mientras que el 46,3% como regular y el 18,5% como bueno, asimismo en lo que respecta a la dimensión entorno virtual el 38,9% ubica la misma en la categoría de deficiente, el 46,3% como regular y el 14,9% como buena, para la dimensión capacidad de interacción el 31,5% la considera como deficiente, el 46,3% como regular y el 22,2% como buena, finalmente para la capacidad de transacción y participación un 33,3% la ubica en la categoría de deficiente, el 50,0% como regular y un 16,7% como buena.

**Tabla 2**

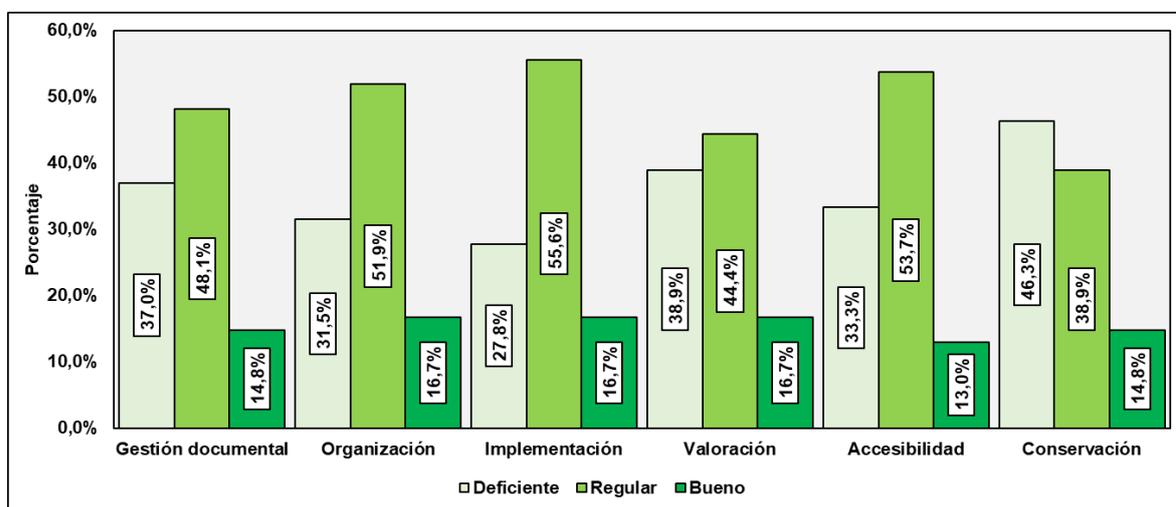
*Distribución de frecuencias para la variable gestión documental y sus dimensiones*

	Gestión											
	documental		Organización		Implementación		Valoración		Accesibilidad		Conservación	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	20	37,0%	17	31,5%	15	27,8%	21	38,9%	18	33,3%	25	46,3%
Regular	26	48,1%	28	51,9%	30	55,6%	24	44,4%	29	53,7%	21	38,9%
Bueno	8	14,8%	9	16,7%	9	16,7%	9	16,7%	7	13,0%	8	14,8%
Total	54	100,0	54	100,0	54	100,0	54	100,0	54	100,0	54	100,0

Nota: Elaboración propia en SPSS 27

**Figura 3**

*Resultados para la variable gestión documental y sus dimensiones*



Los resultados para la variable gestión documental permiten apreciar que los encuestados la perciben como deficiente en un 37,0%, como regular en un 48,1% y como buena en un 14,8%, asimismo respecto a la organización como dimensión, el 31,5% la percibe como deficiente, el 51,9% como regular y el 16,7% como buena; para la dimensión implementación el 27,8% la percibe como deficiente, el 55,6% como regular y el 16,7% como buena; en cuanto a la dimensión valoración el 38,9% la considera como deficiente, el 44,4% como regular y el 16,7% como buena; de manera similar el 33,3% considera como deficiente la dimensión accesibilidad, el 53,7% como regular y el 13,0% como buena, finalmente para la dimensión conservación el 46,3% la considera como deficiente, el 38,9% como regular y el 14,8 como buena.

## 4.2. Resultados inferenciales

### Contrastación de la hipótesis general

Ho: El gobierno digital y la gestión documental no presentan correlación significativa

Ha: El gobierno digital y la gestión documental presentan correlación significativa

**Tabla 3**

*Correlación entre las variables gobierno digital y gestión documental*

		Gestión documental	
Rho de Spearman	Gobierno digital	Coefficiente de correlación	,743**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	54

En la tabla la Sig. (bilateral) o p-valor es 0,000, al estar por debajo de 0,050 (5%), nos conduce a rechazar Ho (hipótesis nula), que plantea la no existencia de correlación entre las variables de estudio, en favor de Ha (hipótesis alterna) que plantea lo contrario, por tanto, se concluye que las variables gobierno digital y gestión documental presenta correlación alta y directa en la dirección de agricultura de Cusco, puesto que se obtuvo el valor de 0,743 para el coeficiente de correlación de Spearman.

### Contrastación de la hipótesis específica 1

Ho: El entorno virtual y la gestión documental no presentan correlación significativa

Ha: El entorno virtual y la gestión documental presentan correlación significativa

**Tabla 4**

*Correlación entre la dimensión entorno virtual y gestión documental*

		Gestión documental	
Rho de Spearman	Entorno virtual	Coefficiente de correlación	,755**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	54

En la tabla la Sig. (bilateral) o p-valor es 0,000, al estar por debajo de 0,050 (5%), nos conduce a rechazar Ho en favor de Ha, por tanto, se concluye que la dimensión entorno virtual y gestión documental presentan correlación alta y directa,

dado que se obtuvo el valor de 0,755 para el coeficiente de correlación de Spearman.

### ***Contrastación de la hipótesis específica 2***

Ho: El entorno virtual y la gestión documental no presentan correlación significativa

Ha: El entorno virtual y la gestión documental presentan correlación significativa

**Tabla 5**

*Correlación entre la dimensión capacidad de interacción y gestión documental*

		Gestión documental
Rho de Spearman	Capacidad de interacción	
	Coeficiente de correlación	,647**
	Sig. (bilateral)	,000
N		54

En la tabla la Sig. (bilateral) o p-valor es 0,000, al estar por debajo de 0,050 (5%), nos conduce a rechazar Ho en favor de Ha, por tanto, se concluye que la dimensión capacidad de interacción y gestión documental presentan correlación moderada y directa, dado que se obtuvo el valor de 0,647 para el coeficiente de correlación de Spearman.

### ***Contrastación de la hipótesis específica 3***

Ho: La capacidad de transacción y participación no presentan correlación significativa

Ha: La capacidad de transacción y participación y la gestión documental presentan correlación significativa

**Tabla 6**

*Correlación entre la dimensión capacidad de transacción y participación y gestión documental*

		Gestión documental
Rho de Spearman	Capacidad de transacción y participación	
	Coeficiente de correlación	,669**
	Sig. (bilateral)	,000
N		54

En la tabla la Sig. (bilateral) o p-valor es 0,000, al estar por debajo de 0,050 (5%), nos conduce a rechazar  $H_0$  en favor de  $H_a$ , por tanto, se concluye que la dimensión capacidad de transacción y participación y la gestión documental presenta correlación moderada y directa en la dirección regional de agricultura de Cusco, dado que se obtuvo el valor de 0,669 para el coeficiente de correlación de Spearman.

## V. DISCUSIÓN

Se discutirán en este apartado los resultados encontrados en la presente investigación a la luz de los antecedentes y arco teóricos consignados en la misma, así se tiene que respecto del objetivo general que plantea determinar la relación que se presenta entre las variables gobierno digital y gestión documental en la dirección regional de Agricultura de Cusco en el 2023, los resultados mostraron que el efecto se presenta una correlación significativamente estadística, la cual es alta y directa en función al valor encontrado para el cociente de correlación de Spearman que fue de 0.743, dicho resultado también fue respaldado por los resultados descriptivos en los que se puede apreciar que un 35.2% y un 37.0% se ubican en el nivel de deficiente para el gobierno digital y la gestión documental, asimismo porcentajes similares de 46.3% y 48.1% se ubican en la categoría de regular para ambas variables, en tanto que 18.5% y 14.8% se ubican en la categoría de bueno respectivamente para las variables estudio.

Al respecto, Tubillas (2022) es investigación respecto de la gestión documental y el gobierno digital en el municipio de Lima, pude encontrar que un 47.5% de los trabajadores consideran que la gestión de los documentos se lleva de manera adecuada o alta, ello ayudado por la implementación de la gestión del gobierno digital, asimismo tuvo un valor de 0.823 para el coeficiente de correlación entre las variables de estudio, lo cual está muy próximo al resultado encontrado en la presente investigación, destacando que los procesos de la gestión documental se ven beneficiados de manera importante por las ventajas que trae consigo la aplicación de los procesos automáticos generados por el gobierno digital, además de otras ventajas como son la capacidad de participación que apertura en la población beneficiaria, asimismo Pérez (2022) en su investigación aplicada que buscó la correlación entre la gestión documental del gobierno digital, relacionado a un proyecto de saneamiento urbano, pude encontrar que un porcentaje elevado de trabajadores que alcanzó el 49.5% percibieron a la gestión documental como algo rutinario, en tanto que un 22.7% se refirió al gobierno digital y su implementación como deficiente en tanto que el porcentaje restante consideró que aún se encuentre una fase incipiente y que por tanto no contribuye de manera efectiva en la gestión documental, se encontró también la presencia de una correlación alta que alcanzó el valor de 0.739 para el cociente correlación de Spearman que confirma la importancia de la relación entre las variables estudio.

Lacunza et al. (2021) en la misma línea de la investigación, realizó un estudio respecto de la situación en que se encuentra la gestión documental en el marco del gobierno electrónico, en lo realizado en una institución universitaria Argentina, teniendo resultados favorables para la implementación de la gestión documental asociado al gobierno electrónico, mostrando ventajas en la reducción de los tiempos de ejecución de trámites, al mismo tiempo que mostró ventajas competitivas en cuanto al ahorro de recursos, con el consiguiente beneficio para la conservación del medio ambiente dado que se puede eliminar una gran cantidad de papel, que anteriormente se consumía en los trámites, asimismo se encontró ventajas en cuanto se refiere a la capacidad de almacenamiento y sobre todo a la velocidad de recuperación de la información, haciendo que el trabajo sea más confiable y eficiente, también se constató que los procesos de auditoría gubernamental presentan una mayor transparencia, en el sistema documental lo cual contribuye a una mejora de la calidad institucional.

De acuerdo con Falco y Kleinhans (2018) el gobierno digital se constituye un concepto moderno, que deviene de lo que se conoce como e-gobierno, gobierno electrónico, en el que las tecnologías emergentes de la información y la comunicación, son empleadas en la gestión pública y privada, en particular en los gobiernos nacionales, regionales y locales, buscando aumentar en primer lugar la eficiencia operativa, y en segundo lugar, pero no menos importante la participación de la población en la gestión pública, al mismo tiempo que transparentar los actos públicos y buscar un equilibrio, en la actual asimetría de información que se presenta entre aquellos que gestionan la cosa pública y los usuarios o ciudadanía, en ese sentido que de acuerdo con Viera (2019) la gestión documental que se constituye un conjunto sistemático de conocimientos, normas técnicas, que son aplicadas al tratamiento de los documentos, se ve beneficiada de manera importante con los recursos que le provee el gobierno digital, como indica Nieto y Ospina (2020), el crecimiento en el volumen de información se ha dado de manera exponencial en las últimas décadas, siendo los desarrollos tecnológicos en la información una oportunidad, para salvar dichos problemas con éxito de esta manera el procesamiento, la transferencia, y el almacenamiento de la información así como su uso, se han ido transformando pasando del documento escrito o físico a un documento electrónico, que si bien es cierto ha traído grandes ventajas, también tiene retos importantes que salvar, en cuanto a lo que concierne a la

organización digital no sólo por parte de los funcionarios que utilizan esta tecnología sino también por parte de los usuarios que se ven beneficiados de ellas, en tanto y cuanto pueda hacer adecuadamente capacitados.

Respecto al primer objetivo específico, el cual plantea determinar la relación entre el entorno virtual del gobierno digital y la gestión documental en dirección regional de agricultura de Cusco, los resultados encontrados, permite afirmar que en efecto la correlación entre esta dimensión y variable, se presenta de manera significativa, directa y alta, dado que se encontró el valor de 0.755 para el cociente de correlación de Spearman, lo que indica que mejores valores de apreciación para un entorno virtual se relacionan con una mejor gestión documental, el tal hecho también fue corroborado con los resultados descriptivos obtenidos, en los que se puede apreciar que respecto al entorno virtual un 38.9% de los encuestados lo califica aún como deficiente, en tanto que un 46.3% como regular y un 14.8% como bueno, situación que en el entorno del área de agricultura, todavía tiene aspectos importantes por desarrollar, dado que está vinculado con áreas del campo donde la colección mediante el Internet presenta limitaciones importantes, sin embargo este proceso se ido mejorando paulatinamente, y es menester del gobierno a través de los procesos que plantea el gobierno digital, en extender la cobertura del uso de las tecnologías de la comunicación e información de manera progresiva, todos los ámbitos del Perú incluyendo las zonas rurales, donde la mejora de los procesos parecen muy importante, al respecto Tirenti (2019) investigación acerca del gobierno electrónico y su aporte en la gestión de documentos electrónicos, pudo encontrar resultados que revelan que la implementación del sistema de la gestión documental electrónica mejoró de manera notable la gestión pública, constituyéndose como un aporte a la gestión pública y que genera oportunidades de mejora, especialmente en el acceso a la información pública al ciudadano, al mismo tiempo que crea un entorno en el que se puede hacer un control externo en lo realizado por la gestión pública, en ese sentido dice investigación concuerda con la presente, dado que la mejora del entorno virtual ha de permitir una mejor gestión de los documentos, que resultan ser muy importantes para los usuarios.

Por su parte Borja (2022) en su investigación que busco determinar el impacto del gobierno digital en la gestión administrativa del municipio de la provincia de

Callao, el de sus resultados puede evidenciar que, en el campo de la gestión documental, se obtuvo un coeficiente de determinación de 63.2%, que indicó que el porcentaje en que la gestión documental fue explicada por el entorno del gobierno digital, genera una mayor eficiencia y transparencia los actos públicos, como indica Mustafa et al. (2020) el entorno virtual, facilita la rendición de cuentas, dado que dentro de su sistema instaura métodos que son factibles de ser registrados, con independencia de los operadores, al mismo tiempo genera información que puede ser verificada de manera simultánea por varios funcionarios en diferentes jerarquías de la organización, generando así herramientas importantes para el control y auditoría de los procesos que se desarrollan en una organización, existe también la posibilidad de recuperar de mejor manera y con mayor rapidez documentos electrónicos, que pueden tener una contrapartida física, y que generan la posibilidad de una mejor conservación de los documentos, su clasificación y correspondiente seguimiento. De acuerdo con Rodríguez (2021) el entorno virtual genera una capacidad de interacción, de transacción y participación, que difícilmente se puede lograr en la presencia física, es así que esta ventaja se logra gracias a la infraestructura que se incorpora en la tecnología digital, y que es transferida a la gestión pública, y que se materializa en términos de páginas web, plataformas digitales, entornos de interacción de las redes sociales, con costos que son accesibles para organizaciones y gobiernos locales y municipales con presupuestos reducidos.

Respecto al segundo objetivo de la presente investigación el cual plantea, determinar la relación entre la capacidad de interacción del gobierno digital y la gestión documental en la dirección regional de agricultura de Cusco en el año 2023, se tiene que los resultados obtenidos en la investigación muestran que dicha dimensión y variable presenta una correlación significativamente estadística, el cual se encontró el valor de 0.647 para el cociente de correlación de Spearman, lo cual indica un nivel de correlación moderada y directa, que es corroborada por los resultados descriptivos en los cuales pudo apreciar que para la capacidad de interacción se obtuvo un 31.5% de los trabajadores que perciben dicha capacidad como deficiente, en tanto que el 46.3% la percibe como regular y un 22.2% como buena, lo cual muestra que existe un avance importante en lo que respecta a una de las falencias más importantes de la gestión pública en cuanto a la gestión

documental que viene hacer precisamente la capacidad que tiene el usuario para interactuar con la gestión pública, de esta manera dicha capacidad aporta en una mejora de la gestión pública en la cual el usuario pueda hacer un seguimiento de los trámites que se realizan, pero no solamente el usuario externo, sino también el usuario interno, es decir los trabajadores, pueden ver notablemente mejorado su trabajo en relación a la gestión documental, cuando esta se instalan en el ámbito del gobierno digital, es decir hace uso de los recursos emergentes para el tratamiento de la comunicación y la información, logrando una interacción adecuada entre el usuario y el gestor, lo cual le permite una mirada más analítica de los procesos que están envueltos en la gestión de documentos, pudiendo de esta manera realizar las correcciones necesarias, que hagan posible un proceso más lógico, ordenado y también que se desarrolla en los tiempos prudenciales para el usuario y para el gestor, al respecto Pérez (2022) es investigación respecto al modelo de propuesta de gobierno digital para mejorar la gestión documental en un gobierno municipal, pudo obtener como conclusión que el modelo del gobierno digital permite una mejora importante en la gestión documental, generando políticas de modernización que se ajustan a la norma ISO 27001, para la gestión documental permitiendo entre otras cosas certificará los funcionarios confirman digitales, que hacen que estos cumplan las normas de gestión documental de manera eficiente.

Pysarenko et al (2019) menciona que con el advenimiento del gobierno electrónico, muchos entes gubernamentales han visto mejorados los procesos de gestión documental, debido a la transformación de la infraestructura que se ha ido dando progresivamente para la digitalización de la información contenida en los archivos físicos, ello ha beneficiado a los usuarios que bien sus trámites desarrollarse de manera más efectiva, más rápida y en la que pueden tener un control de la secuencia lógica de sus trámites, también tiene una repercusión en la calidad del trabajo desarrollado por los gestores de documentos, quienes se ven proveídos de herramientas que permiten que su trabajo se vea sistemáticamente ordenado y facilitado por estas tecnologías.

En cuanto se refiere al tercer objetivo específico que se plantea la presente investigación que buscó determinar la relación entre de transacción y participación del gobierno digital y la gestión documental en la Dirección Regional de Agricultura de Cusco en el año 2023, los resultados hallados en la investigación permitieron

afirmar que, en efecto, gracias a la prueba de hipótesis para la correlación, se pudo determinar que dicha dimensión y variable presenta una correlación de 0.669 para el coeficiente de Spearman, lo cual muestra que la correlación es directa y moderada, al respecto se tiene también que los resultados descriptivos evidencian que en cuanto a la capacidad de transacción y participación, el 33.3% de los encuestados la percibe aún como deficiente, ello debido a que, existen deficiencias por parte de los usuarios para el manejo de las herramientas digitales, muchos de los procesos instaurados en la dirección de agricultura, resultan ser eficientes en la gestión de documentos, sin embargo, son aún complejos para muchos usuarios que tienen poca experiencia y conocimiento en el manejo de herramientas digitales.

Sánchez et al. (2020) destaca un aspecto importante de la gestión documental que es la participación de los usuarios en la implementación de la gestión documental, pues gracias a la interacción que se tiene con los gestores es posible una mejora continua de los protocolos inmersos en cada una de las gestiones que se realizan en la institución, al mismo tiempo que se dota de una mayor transparencia de dichos procesos, asimismo Espejo (2021) en su investigación acerca de la implementación por parte del Estado de la documentación digital en 19 entidades del poder ejecutivo se pudo determinar que en el Perú, la modernización de la gestión documental, no tiene un desarrollo consistente, armónico ni homogénea, existiendo condiciones diversas en las organizaciones implementan en gobierno digital.

Asimismo, Viana (2021) destaca el hecho que, respecto a la capacidad de transacción y participación, los procesos virtuales, cuando se efectúan de manera consistente permiten realizar un seguimiento online de los trámites desarrollados en horarios extendidos, los que difícilmente se podrían lograr en un entorno de presencial, como indica Androniceanu (2021) el gobierno digital ha hecho posible que uno de los aspectos fundamentales de la modernización del Estado, que es la participación de la ciudadanía tenga avances importantes, gracias a las tecnologías emergentes de la comunicación y la información insertadas como componentes del gobierno digital y que entre otros aspectos han visto mejorados los servicios públicos en especial en la mayor eficacia de estos y en la ampliación de su cobertura tanto espacial como temporal.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Se concluye en base al análisis de correlación realizado que las variables gobierno digital y gestión documental en la dirección regional de agricultura Cusco, que existe una correlación alta y directa entre dichas variables, obteniéndose el valor de 0,743 para el coeficiente de correlación de Spearman, lo cual confirma que una mejor implementación del gobierno digital se relaciona con una gestión documental más eficiente.

**Segunda:** Se concluye que el entorno virtual como dimensión del gobierno digital presenta correlación significativamente estadística con la gestión documental, de tal manera que la implementación adecuada el entorno virtual facilita de manera importante los procesos de la gestión documental, lo cual se ve evidenciado por el coeficiente de correlación de Spearman encontrado que asume el valor de 0.755 indicándonos una relación directa y alta.

**Tercera:** En cuanto a la dimensión capacidad de interacción, los resultados muestran que existe una correlación directa y moderada con la gestión documental, dado que se encontró el valor de 0.647 para el coeficiente de correlación de Spearman, la misma que evidencia los beneficios que la instalación del gobierno digital en términos de la capacidad de interacción tienen sobre la gestión documental.

**Cuarta:** se concluye que la dimensión capacidad de transacción y participación presenta relación estadísticamente significativa con la gestión documental, dado que se obtuvo el valor de 0.669 para el coeficiente de correlación de Spearman, lo cual muestra que con una significancia de menos del 5% se evidencia una correlación moderada y directa entre dicha dimensión y variable.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Se recomienda a la dirección de agricultura de Cusco, través de sus funcionarios, con el mayor énfasis en el desarrollo del gobierno digital, de tal manera que pueda contribuir de manera efectiva a la gestión documental que ha de repercutir en beneficio de los usuarios.

**Segunda:** Se recomienda al área de recursos humanos de la dirección regional de agricultura de Cusco, elaborar proyectos de capacitación a los funcionarios que laboran en dicha entidad, fin de que mejoren sus habilidades en la gestión documental, en un entorno digital, de tal manera que al mejorar sus habilidades éstas repercutan en el desarrollo de la institución en la atención al usuario respecto sus demandas y necesidades.

**Tercera:** Se recomienda a los funcionarios encargados de la oficina técnica de gestión desarrollar aplicativos de orientación a los usuarios en el desarrollo online de sus correspondientes trámites de tal manera que se permita un mejor aprovechamiento de los mismos.

**Cuarta:** Se recomienda el desarrollo de estudios prospectivos longitudinales para investigadores interesados en el tema de la gobernanza digital y la gestión documental.

## REFERENCIAS

- Acevedo, Y. (2018). La gestión documental en Colombia: un análisis lexicométrico del marco jurídico entre los períodos 1913-1989 y 1990-2017. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 10(19), 115–132. <https://doi.org/10.22430/21457778.1024>
- Adjei-Bamfo, P., Maloreh-Nyamekye, T., y Ahenkan, A. (2019). The role of e-government in sustainable public procurement in developing countries: A systematic literature review. *Resources, Conservation and Recycling*, 142, 189–203. <https://doi.org/10.1016/J.RESCONREC.2018.12.001>
- Alfonso, W., y Olcay, E. (2022). Gobierno electrónico en el Perú: evaluación de los servicios. *Escritura y Pensamiento*, 21(43), 175–190. <https://doi.org/10.15381/escrypensam.v21i43.22792>
- Amirrudin, M., Nasution, K., y Supahar, S. (2021). Effect of Variability on Cronbach Alpha Reliability in Research Practice. *Jurnal Matematika, Statistika Dan Komputasi*, 17(2), 223–230. <https://doi.org/10.20956/JMSK.V17I2.11655>
- Androniceanu, A. (2021). Transparency in public administration as a challenge for a good democratic governance. *Revista» Administratie si Management Public «(RAMP)*, (36), 149-164. <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=964121>
- Ayaz, A., y Yanartaş, M. (2020). An analysis on the unified theory of acceptance and use of technology theory (UTAUT): Acceptance of electronic document management system (EDMS). *Computers in Human Behavior Reports*, 2, 100032. <https://doi.org/10.1016/J.CHBR.2020.100032>
- Bonamente, M. (2018). *Statistics and analysis of Scientific Data*. Springer. <https://link.springer.com/book/10.1007/978-1-4939-6572-4>
- Borja, C. (2022). *Influencia del gobierno digital en la gestión administrativa de una municipalidad en la Provincia del Callao, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98321/Borja\\_SC-IR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98321/Borja_SC-IR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Carter, L., Yoon, V., y Liu, D. (2022). Analyzing e-government design science artifacts: A systematic literature review. *International Journal of Information Management*, 62, 102430. <https://doi.org/10.1016/J.IJINFOMGT.2021.102430>
- Chávez, Y., y Pérez, H. (2021). Gestión documental, Gestión de información y Gestión del conocimiento: nociones e interrelaciones. *Bibliotecas. Anales de Investigación*, 0(0), 222–227. <http://revistas.bnjm.cu/index.php/BAI/article/view/287>
- Chen, C. L., Lin, Y. C., Chen, W. H., Chao, C. F., & Pandia, H. (2021). Role of government to enhance digital transformation in small service business. *Sustainability*, 13(3), 1028. <https://doi.org/10.3390/su13031028>
- Clark, L. A., y Watson, D. (2019). Constructing validity: New developments in creating objective measuring instruments. *Psychological Assessment*, 31(12), 1412–1427. <https://doi.org/10.1037/PAS0000626>
- Cordella, A., & Paletti, A. (2019). Government as a platform, orchestration, and public value creation: The Italian case. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101409. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101409>
- Crespo, F. (2019). La descripción archivística en el marco de la gestión documental por procesos. *Revista Española de Documentación Científica*, 42(4), e248–e248. <https://doi.org/10.3989/REDC.2019.4.1632>
- Creswell, J. (2017). *Research design. Qualitative, quantitative and mixed methods approaches*. SAGE. [https://spada.uns.ac.id/pluginfile.php/510378/mod\\_resource/content/1/creswell.pdf](https://spada.uns.ac.id/pluginfile.php/510378/mod_resource/content/1/creswell.pdf)
- Dávalos, E., Paca, F., Soria, E., y Dávalos, J. (2022). Inteligencia artificial y gobierno digital durante la covid 19 en una institución prestadora de salud, 2021-2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3897–3931. [https://doi.org/10.37811/CL\\_RCM.V6I4.2896](https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V6I4.2896)
- De Blasio, E., y Selva, D. (2023). Digital government between technology and participation: An analysis of urban platforms' design. *RIVISTA ITALIANA DI POLITICHE PUBBLICHE*, 14(3), 349–382. <https://doi.org/10.1483/95209>

- Diana, D., y Putra, A. (2021). Digital Document Management Application Web and Android Based. *InfoTekJar: Jurnal Nasional Informatika Dan Teknologi Jaringan*, 6(1), 165–172. <https://doi.org/10.30743/INFOTEKJAR.V6I1.3955>
- Dogan, A., & Birant, D. (2021). Machine learning and data mining in manufacturing. *Expert Systems with Applications*, 166, 114060. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2020.114060>
- Espejo, P. (2021). *La preservación digital en el marco del Modelo de Gestión Documental aprobado mediante Resolución de Secretaría de Gobierno Digital n° 001-2017-PCM/SEGDI* [Tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/660205/Espejo\\_UP.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/660205/Espejo_UP.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Falco, E., y Kleinhans, R. (2018). Beyond technology: Identifying local government challenges for using digital platforms for citizen engagement. *International Journal of Information Management*, 40, 17–20. <https://doi.org/10.1016/J.IJINFOMGT.2018.01.007>
- Ferreira, J., Mueller, J., y Papa, A. (2020). Strategic knowledge management: theory, practice and future challenges. *Journal of Knowledge Management*, 24(2), 121–126. <https://doi.org/10.1108/JKM-07-2018-0461/FULL/PDF>
- Heeks, R., y Bailur, S. (2007). Analyzing e-government research: Perspectives, philosophies, theories, methods, and practice. *Government Information Quarterly*, 24(2), 243–265. <https://doi.org/10.1016/J.GIQ.2006.06.005>
- Hernández, R., y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa cualitativa y mixta*. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Huaire, E. (2019). *Método de investigación* (Creative Commons, Ed.). <https://n2t.net/ark:/13683/pY8w/w8Y>
- Lacunza, A. C., Clark, R., y Phillips, M. M. (2021). La Gestión documental electrónica en la UNLP: El camino hacia el expediente electrónico. *Revista ES*, 1(1 y 2), e022–e022. <https://doi.org/10.24215/27186539E022>

- Leavy, P. (2017). *Research Design. Quantitative, Qualitative, Mixed Methods, Arts-Based, and Community-Based Participatory Research Approaches*. The Guilford Press <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/fcsr.12276>
- Lourenço, R. (2023). Government transparency: Monitoring public policy accumulation and administrative overload. *Government Information Quarterly*, 40(1), 101762. <https://doi.org/10.1016/J.GIQ.2022.101762>.
- Mergel, I. (2019). Digital service teams in government. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101389. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X17304963>
- Mustafa, A., Ibrahim, O., y Mohammed, F. (2020). E-government adoption: a systematic review in the context of developing nations. *International Journal of Innovation: IJI Journal, ISSN-e 2318-9975, Vol. 8, Nº. 1 (January-April), 2020, Págs. 59-76, 8(1), 59–76*. <https://doi.org/10.5585/iji.v8i1.343>
- Nieto, L., y Ospina, M. (2022). *Modelo de gestión de información y transformación digital para el proceso de gestión documental de la Secretaría Jurídica Distrital* [Tesis de maestría, Universidad Externado de Colombia]. <https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstreams/cb28fa89-00f2-4e4b-9e3e-e54c8bef29cc/download>
- Nordgren, B. (2021). *Analysis of Value Ideals in Swedish Government Agency Electronic Archive projects: Value ideals in four electronic archive projects*. <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:miun:diva-42517>
- Ortín, M. E. del C. V. (2023). La valoración documental: indispensable para el desarrollo de sistemas de gestión documental en el marco del gobierno digital en el Perú. Caso: Lima. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 2320–2349. [https://doi.org/10.37811/CL\\_RCM.V7I1.4593](https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V7I1.4593)
- Panagiotopoulos, P., Klievink, B., y Cordella, A. (2019). Public value creation in digital government. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101421. <https://doi.org/10.1016/J.GIQ.2019.101421>
- Pappel, I., Tsap, V., Pappel, I., y Draheim, D. (2019). Exploring e-services development in local government authorities by means of electronic document

- management systems. *Communications in Computer and Information Science*, 947, 223–234. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-13283-5\\_17/COVER](https://doi.org/10.1007/978-3-030-13283-5_17/COVER)
- Pysarenko, V., Dorohan-Pysarenko, L., & Kantsedal, N. (2019). Application of new data formats for electronic document management in government bodies. In *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering* (Vol. 568, No. 1, p. 012102). IOP Publishing. DOI 10.1088/1757-899X/568/1/012102
- Pérez, J. (2022). *Gestión documentaria y gobierno digital en proyectos de saneamiento urbano de una municipalidad en la región Ucayali, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84326/Perez\\_SJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84326/Perez_SJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Piscoya, J. (2019). Principios éticos en la investigación biomédica. *Revista De La Sociedad Peruana De Medicina Interna*, 31(4), 159–164. <https://revistamedicinainterna.net/index.php/spmi/article/view/10/9>
- Rodríguez, R. (2021). Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(11), 163–179. <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i11.1227>
- Salirrosas, L. S. S., Guerra, A. M. G., Tuesta, J. A., & Álvarez, R. (2022). Gobierno digital y modernización en entidades públicas peruanas: Revisión sistemática de literatura. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 27(100), 1376-1389. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85138722557&doi=10.52080%2frvgluz.27.100.6&partnerID=40&md5=3148616b86377bd203e056a35a61fd23>
- Sánchez, M., Mena, M., y Piñeyro, N. (2020). Aproximación diagnóstica de la Gestión Documental en el Centro Nacional de Biopreparados. Perspectivas desde transparencia y gestión documental. *ARCIC*, 9(23). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2411-99702020000200095&script=sci\\_arttext&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2411-99702020000200095&script=sci_arttext&lng=es)
- Scholta, H., Mertens, W., Kowalkiewicz, M., y Becker, J. (2019). From one-stop shop to no-stop shop: An e-government stage model. *Government Information Quarterly*, 36(1), 11–26. <https://doi.org/10.1016/J.GIQ.2018.11.010>

- Sundberg, L. (2019). Electronic government: Towards e-democracy or democracy at risk?. *Safety science*, 118, 22-32. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2019.04.030>
- Tangi, L., Janssen, M., Benedetti, M., & Noci, G. (2021). Digital government transformation: A structural equation modelling analysis of driving and impeding factors. *International Journal of Information Management*, 60, 102356. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2021.102356>
- Tirenti, C. (2019). *Gobierno electrónico en el sector público nacional Argentino. El sistema de gestión documental electrónico (GDE) y su aporte a la transparencia (2016-2019)* [Tesis de maestría, Universidad de San Andrés]. <https://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/bitstream/10908/16554/1/%5BP%5D%5BW%5D%20M.%20AyPP%20Tirenti,%20Claudia%20Elizabeth.pdf>
- Tubillas, M. (2022). *Gestión documental y gobierno digital en la Municipalidad de Pueblo Libre – Lima, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83864/Tubillas\\_MME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83864/Tubillas_MME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Viana, A. C. A. (2021). Transformação digital na Administração Pública: do Governo Eletrônico ao Governo Digital. *International Journal of Digital Law*, 2(1), 29–46. <https://doi.org/10.47975/IJDL/1VIANA>
- Viera, E. A. R. (2019). La gestión documental (GD) como herramienta de desarrollo relacionadora entre la transparencia y el acceso a la información en Colombia. *Dictamen Libre*, 25, 95–101. <https://doi.org/10.18041/2619-4244/DL.25.5691>
- Villar, A. (2021). Acceso a la información pública y gestión documental: la experiencia uruguaya. *Palabra Clave (La Plata)*, 11(1), e145. <https://doi.org/10.24215/18539912E145>
- Yapa, S., & Yapa, S. (2019). Web Forms and Document Management. *Getting Started with Dynamics 365 Portals: Best Practices and Solutions for Enterprises*, 125-166. [https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-1-4842-5346-5\\_4](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-1-4842-5346-5_4)
- Yudesia, R., Maarop, N., Hasan, M., Daud, S., Samy, G., y Magalingam, P. (2019). Towards a Conceptual Model to Evaluate Usability of Digital Government Services in Malaysia Malaysia Administrative Modernisation and Management

Planning Unit (MAMPU) Putrajaya, Malaysia. *IJACSA International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 10(4). [www.ijacsa.thesai.org](http://www.ijacsa.thesai.org)

**ANEXOS**

**Anexo N° 1. Matriz de consistencia**

<b>Gobierno digital y la gestión documental en la Dirección Regional de Agricultura Cusco 2023</b>							
<b>Problemas</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables e indicadores</b>				
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Variable de estudio 1: Gobierno digital</b>				
¿Cómo es la relación en el gobierno digital y la gestión documental en la Dirección Regional de Agricultura de Cusco en el 2023?,	Determinar la relación entre el gobierno digital y la gestión documental en la Dirección Regional de Agricultura de Cusco en el 2023	El gobierno digital se relaciona de manera significativa con la gestión documental en la Dirección Regional de Agricultura de Cusco en el 2023	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Entorno virtual	Página web de la organización	1,2, 3	Escala Likert  Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo	Escala ordinal  Bajo  Medio  Alto
				Plataforma digital y publicidad	4, 5, 6		
				Capacitación y equipamiento	7, 8 ,9		
			Capacidad de interacción	Uso de medios electrónicos en la interacción con la población	10,11, 12		
				Uso de las redes sociales en la interacción	13, 14		
			Capacidad de transacción y participación	Desarrollo de procesos de manera virtual	15, 16		
				Seguimiento del trámite online	17		
				Interacción con otras entidades públicas y privadas	18		
				Generación de espacios de participación virtual	19, 20		
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>Variable de estudio 2: Gestión documental</b>				
1. ¿Cómo se da la relación entre el entorno virtual del gobierno digital y la	1. Establecer la relación entre el entorno virtual del gobierno digital y la	1. Existe relación significativa entre el entorno virtual del gobierno digital	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Organización	Registro	1	Escala Likert  Totalmente en desacuerdo	Escala ordinal  Bajo
				Ordenamiento	2, 3		
				Seguimiento	4, 5		
Implementación	Generación de archivos	6					

<p>gestión documental en la Dirección Regional de Agricultura de Cusco en el 2023?</p> <p><b>2.</b> ¿Cómo se da la relación entre la capacidad de interacción del gobierno digital y la gestión documental en la Dirección Regional de Agricultura de Cusco en el 2023?</p> <p><b>3.</b> ¿Cómo se da la relación entre la capacidad de transacción y participación del gobierno digital y la gestión documental en la Dirección Regional de Agricultura de Cusco en el 2023?</p>	<p>gestión documental en la Dirección Regional de Agricultura de Cusco en el 2023</p> <p><b>2.</b> Establecer la relación entre la capacidad de interacción del gobierno digital y la gestión documental en la Dirección Regional de Agricultura de Cusco en el 2023</p> <p><b>3.</b> Establecer la relación entre la capacidad de transacción y participación del gobierno digital y la gestión documental en la Dirección Regional de Agricultura de Cusco en el 2023</p>	<p>y la gestión documental en la Dirección Regional de Agricultura de Cusco en el 2023</p> <p><b>2.</b> Existe relación significativa entre la capacidad de interacción del gobierno digital y la gestión documental en la Dirección Regional de Agricultura de Cusco en el 2023</p> <p><b>3.</b> Existe relación significativa entre la capacidad de transacción y participación del gobierno digital y la gestión documental en la Dirección Regional de Agricultura de Cusco en el 2023</p>	Valoración	Rotulación	7, 8	En desacuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo	Medio  Alto
				Codificación	9, 10		
			Accesibilidad	Clasificación	11		
				Custodia	12, 13		
				Evaluación	14		
			Conservación	Ubicación	15		
				Acceso	16, 17		
				Protocolo	18		
				Registro	19		
				Verificación periódica	20, 21		
				Almacenamiento	22, 23		
				Digitalización	24		
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>	<b>Métodos de análisis de datos</b>				
<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> Básico por su propósito</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, descriptivo correlacional</p>	<p><b>Población:</b> Trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Agricultura</p> <p><b>Muestra:</b> 54 trabajadores, la muestra coincide con la población</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario sobre Gobierno digital y cuestionario sobre Gestión documental</p>	<p><b>Descriptivos:</b> Tablas de distribución de frecuencias, gráficos estadísticos</p> <p><b>Inferencial:</b> Prueba de hipótesis de normalidad Kolmogorov Smirnov, análisis de correlación</p>				

## Anexo N° 2. Matriz de operacionalización de variables

### Gobierno digital y la gestión documental en la Dirección Regional de Agricultura Cusco 2023

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Gobierno digital	El gobierno digital es entendido como el uso de las tecnologías digitales, en la gestión del gobierno, con el propósito de fortalecerlo, y propiciar para que éste sea abierto, eficiente, efectivo y participativo, que cree valor público en el marco de la estrategia de la modernización del gobierno (De Blasio y Selva, 2023)	El gobierno digital es medido a través de las dimensiones del entorno virtual, capacidad de interacción y transacción y participación	Entorno virtual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web de la organización</li> <li>• Plataforma digital y publicidad</li> <li>• Capacitación y equipamiento</li> </ul>	1, 2, 3 4, 5, 6 7, 8, 9	Ordinal  Deficiente Regular Bueno
			Capacidad de interacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de medios electrónicos en la interacción con la población</li> <li>• Uso de las redes sociales en la interacción</li> </ul>	10, 11, 12 13, 14	
			Capacidad de transacción y participación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de procesos de manera virtual</li> <li>• Seguimiento del trámite online</li> <li>• Interacción con otras entidades públicas y privadas</li> <li>• Generación de espacios de participación virtual</li> </ul>	15, 16 17 18 19, 20	
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro</li> <li>• Ordenamiento</li> <li>• Seguimiento</li> </ul>	1 2, 3 4, 5	
			Implementación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generación de archivos</li> <li>• Rotulación</li> <li>• Codificación</li> </ul>	6 7, 8 9, 10	
			Valoración	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clasificación</li> <li>• Custodia</li> <li>• Evaluación</li> </ul>	11 12, 13 14	
Gestión documental	De acuerdo con (Viera, 2019) la gestión documental, se constituye en un conjunto sistemático de conocimientos, normas y técnicas, los mismos que son aplicados al tratamiento de documentos, desde su diseño, hasta la conservación que hace que este sea duradero.	Valoración de la gestión municipal en términos de las dimensiones organización, implementación, valoración, accesibilidad y conservación	Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicación</li> <li>• Acceso</li> <li>• Protocolo</li> </ul>	15 16, 17 18	Ordinal  Deficiente Regular Bueno
			Conservación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro</li> <li>• Verificación periódica</li> <li>• Almacenamiento</li> <li>• Digitalización</li> </ul>	19 20, 21 22, 23 24	

### Anexo N° 3. Instrumentos de recolección de datos



#### CUESTIONARIO SOBRE GOBIERNO DIGITAL

El presente cuestionario tiene por propósito recoger información acerca del desenvolvimiento del Gobierno digital en su institución. Sírvase consignar sus respuestas con sinceridad, pues estas serán confidenciales y anónimas.

INSTRUCCIONES: Lea atentamente los ítems y marca con una X la alternativa que creas conveniente.

Género	Masculino				Femenino					
Edad	20-30		31-40		41-50		51 a más			
	Maestro(a)				Doctor (a)					
ESCALA DE LIKERT				VALORACION						
Totalmente en desacuerdo				1						
En desacuerdo				2						
NI de acuerdo, ni en desacuerdo				3						
De acuerdo				4						
Totalmente de acuerdo				5						
N°	ITEMS					1	2	3	4	5
01	La página web de la institución responde a las necesidades administrativas de su labor									
02	La capacitación en el manejo de la página web fue adecuada a sus requerimientos									
03	La plataforma digital responde a los procesos administrativos que se realizan en la institución									
04	La plataforma administrativa permite una adecuada interacción con el usuario									
05	La publicidad realizada a través de los medios convencionales se ha realizado de manera adecuada									
06	La publicidad por las redes sociales se realiza de manera adecuada									
07	Desde la implantación de la página web y plataforma digital de la institución, se ha tenido capacitación para su uso									
08	La capacitación brindada para el uso de la plataforma digital ha sido adecuada									
09	Los equipos para el funcionamiento de la plataforma digital son los adecuados									
10	La plataforma digital permite la interacción con los usuarios mediante correo electrónico									
11	La plataforma digital permite la interacción con los usuarios mediante formularios digitales									

12	La capacitación para el uso de correo electrónico y formularios digitales fue adecuada en la institución					
13	La capacidad de interacción con los usuarios vía redes sociales (WhatsApp, Instagram, Facebook, Twitter) es buena					
14	La capacitación recibida para la interacción mediante redes sociales le permite desarrollar su trabajo con eficacia					
15	La plataforma virtual ofrece realizar los trámites a los usuarios que manera virtual					
16	Todas las acciones que se pueden realizar de manera virtual en los trámites que realizan en los usuarios los ofrece la plataforma					
17	Existe la capacidad de seguimiento de los trámites por parte del personal de la institución y por parte de los usuarios					
18	La plataforma digital de la institución permite enlazarse con plataformas de entidades públicas y privadas de interés					
19	La plataforma ofrece espacios para la participación de los ciudadanos de manera virtual (foros, blogs, otros)					
20	La capacitación para interactuar con los ciudadanos a través de la plataforma es adecuada para su labor					

### CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DOCUMENTAL

El presente cuestionario tiene por propósito recoger información acerca de la gestión documental en su institución. Sírvase consignar sus respuestas con sinceridad, pues estas serán confidenciales y anónimas.

**INSTRUCCIONES:** Lea atentamente los ítems y marca con una X la puntuación según sea el grado de satisfacción que Usted percibe

<b>ESCALA</b>		<b>VALORACION</b>				
Totalmente en desacuerdo		1				
En desacuerdo		2				
NI de acuerdo, ni en desacuerdo		3				
De acuerdo		4				
Totalmente de acuerdo		5				
<b>N°</b>	<b>ITEMS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
01	Los documentos son registrados como parte de la gestión documental					
02	Se realiza un protocolo sistemático y ordenado en la gestión documental					
03	El sistema de registro y organización de los documentos es efectivo					
04	El registro de los documentos permite el seguimiento o monitoreo del trámite del mismo					
05	Existe una ruta seguimiento del documento y del trámite respectivo, en el sistema					
06	Se cuenta con una base de datos que permiten el registro sistematizado de los documentos que se reciben					
07	Los documentos son ingresados en el archivo con un rótulo estandarizado para su ubicación					
08	Se cuenta con una descripción por carpetas de archivos (metadatos)					
09	Los documentos recibidos en el sistema están adecuadamente codificados					
10	Los documentos se archivan con un formato estandarizado que contiene la información necesaria					
11	El sistema documental clasifica y jerarquiza los documentos atendiendo a criterios técnicos					
12	Los documentos se custodian en forma eficiente					
13	Se efectúa una auditoria periódica de los archivos existentes					
14	Se realiza un control periódico de las condiciones de almacenamiento de la documentación física y virtual					
15	Los documentos pueden ser ubicados con facilidad en el sistema documental					
16	Se cuenta con herramientas en el sistema documental que permiten un acceso rápido a los archivos					
17	El acceso a los documentos se encuentra normados y accesibles a consulta					

<b>18</b>	Los protocolos de acceso y seguimiento documental están estructurados adecuadamente					
<b>19</b>	El registro documental de entrada y salida es adecuado					
<b>20</b>	Se efectúa una verificación periódica del sistema de gestión documental que garantice su calidad					
<b>21</b>	Los procesos de gestión documental se modernizan en forma constante					
<b>22</b>	Se cuentan con los ambientes físicos para la adecuada conservación de documentos					
<b>23</b>	El mobiliario para la conservación de documentos es el adecuado					
<b>24</b>	Los documentos tramitados son digitalizados para su mejor conservación y gestión					

## Anexo N° 4. Validación por jueces expertos

### EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez	Aurelio Cutipa Villasante
Grado profesional	Maestría ( )      Doctor ( X )
Área de formación académica	Clínica ( )      Social ( ) Educativa ( )      Organizacional ( x )
Áreas de experiencia profesional	Gestión pública, Gobierno Regional Cusco
Institución donde labora	IMA (Instituto de Manejo de Agua y Medio Ambiente) Cusco
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
Experiencia en investigación Psicométrica	

#### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento por jueces expertos

#### 3. Datos de la escala

Nombre de la prueba	<b>Cuestionario sobre Gobierno digital</b>
Autor (a)	Paliza Ortega, Jesús Alejo
Procedencia	Perú
Administración	Directa
Tiempo de aplicación	20 min
Ámbito de aplicación	Gestión Pública
Significación:	

#### 4. Soporte teórico

##### Gobierno digital

El gobierno digital es entendido como el uso de las tecnologías digitales, en la gestión del gobierno, con el propósito de fortalecerlo, y propiciar para que éste sea abierto, eficiente, efectivo y participativo, que cree valor público en el marco de la estrategia de la modernización del gobierno (De Blasio y Selva, 2023)

Escala/ ÁREA	Subescala(dimensiones)	Definición
Gobierno digital	Entorno virtual	Hace referencia a la infraestructura que se incorpora de la tecnología digital a la gestión pública y que se materializa en términos de construcciones digitales como las páginas web que permiten la interacción del gobierno con la ciudadanía, también éstas puede dar a través de plataformas digitales, las mismas que requieren una adecuada capacitación tanto del personal que trabaje en la gestión pública, como también la necesidad de educar a la población en competencias digitales, no menos importante es el equipamiento que se requiere para el funcionamiento adecuado del gobierno digital(Rodríguez, 2021)
	Capacidad de interacción	Se refiere al uso de recursos electrónicos y digitales que permiten una interacción dinámica con la población, para ello el Estado puede valerse

		de aplicativos como las redes sociales que permiten la interacción en tiempo real, con la ciudadanía, no menos importantes son los canales internos, intranet, correo electrónico institucional que brindan la capacidad necesaria para comunicar aspectos relevantes de la gestión a la población y recibir de esta una respuesta en un tiempo prudente (Rodríguez, 2021).
	Capacidad de transacción y participación	Se refiere a la generación de procesos de manera virtual, ello implica un tránsito de muchas de las operaciones y actividades presenciales, para que se puedan dar en simultáneo de manera virtual (Viana, 2021)

## 5. Presentación de las instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el Cuestionario sobre Gobierno digital elaborado por Paliza Ortega, Jesús Alejo en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos de lite
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
<b>COHERENCIA</b> el ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. Totalmente en desacuerdo no cumple con el criterio	Élite no tiene relación lógica, dimensión
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada, dimensión que se está midiendo
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	Élite se encuentra relacionado con la dimensión está midiendo
<b>RELEVANCIA</b> el ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluida	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	4. Alto nivel	Élite es muy relevante y debe ser incluido

Leer con detenimiento los ítems calificar en una escala de uno a cuatro su valoración, así como solicitamos bien de sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

### Dimensiones del instrumento

- **Primera dimensión:** Entorno virtual
- **Objetivos de la dimensión:** Determinar el nivel de implementación del entorno virtual

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Página web de la organización	La página web de la institución responde a las necesidades administrativas de su labor	4	4	4	
	La capacitación en el manejo de la página web fue adecuada a sus requerimientos	4	4	4	
	La plataforma digital responde a los procesos administrativos que se realizan en la institución	4	4	4	
Plataforma digital y publicidad	La plataforma administrativa permite una adecuada interacción con el usuario	4	4	4	
	La publicidad realizada a través de los medios convencionales se ha realizado de manera adecuada	4	4	4	
	La publicidad por las redes sociales se realiza de manera adecuada	4	4	4	
Capacitación y equipamiento	Desde la implantación de la página web y plataforma digital de la institución, se ha tenido capacitación para su uso	4	4	4	
	La capacitación brindada para el uso de la plataforma digital ha sido adecuada	4	4	4	
	Los equipos para el funcionamiento de la plataforma digital son los adecuados	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Capacidad de interacción
- **Objetivos de la dimensión:** Determinar el nivel interacción en el gobierno digital

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Uso de medios electrónicos en la interacción con la población	La plataforma digital permite la interacción con los usuarios mediante correo electrónico	4	4	4	
	La plataforma digital permite la interacción con los usuarios mediante formularios digitales				
	La capacitación para el uso de correo electrónico y formularios digitales fue adecuada en la institución	4	4	4	
Uso de las redes sociales en la interacción	La capacidad de interacción con los usuarios vía redes sociales (WhatsApp, Instagram, Facebook, Twitter) es buena	4	4	4	
	La capacitación recibida para la interacción mediante redes sociales le permite desarrollar su trabajo con eficacia	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Capacidad de transacción y participación
- **Objetivos de la dimensión:** Determinar el nivel de transacción y participación de la población usuaria

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Desarrollo de procesos de manera virtual	La plataforma virtual ofrece realizar los trámites a los usuarios que manera virtual	4	4	4	
	Todas las acciones que se pueden realizar de manera virtual en los trámites que realizan en los usuarios los ofrece la plataforma	4	4	4	
Seguimiento del trámite online	Existe la capacidad de seguimiento de los trámites por parte del personal de la institución y por parte de los usuarios	4	4	4	
Interacción con otras entidades públicas y privadas	La plataforma digital de la institución permite enlazarse con plataformas de entidades públicas y privadas de interés	4	4	4	
Generación de espacios de	La plataforma ofrece espacios para la	4	4	4	

participación virtual	participación de los ciudadanos de manera virtual (foros, blogs, otros)				
	La capacitación para interactuar con los ciudadanos a través de la plataforma es adecuada para su labor	4	4	4	



DR. CFC. Aurelio Cutipa Villasanté

DNI: 25124318

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez	Aurelio Cutipa Villasante
Grado profesional	Maestría ( )      Doctor ( X )
Área de formación académica	Clínica ( )      Social ( ) Educativa ( )      Organizacional ( x )
Áreas de experiencia profesional	Gestión pública, Gobierno Regional Cusco
Institución donde labora	IMA (Instituto de Manejo de Agua y Medio Ambiente) Cusco
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
Experiencia en investigación Psicométrica	

### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento por jueces expertos

### 3. Datos de la escala

Nombre de la prueba	<b>Cuestionario sobre Gestión documental</b>
Autor (a)	Paliza Ortega, Jesús Alejo
Procedencia	Perú
Administración	Directa
Tiempo de aplicación	20 min
Ámbito de aplicación	Gestión Pública
Significación:	

### 4. Soporte teórico

#### Gestión documental

De acuerdo con (Viera, 2019) la gestión documental, se constituye en un conjunto sistemático de conocimientos, normas y técnicas, los mismos que son aplicados al tratamiento de documentos, desde su diseño, hasta la conservación que hace que este sea duradero

Escala/ ÁREA	Subescala(dimensiones)	Definición
Gestión documental	Organización	Paso que involucra las acciones de registro de documentos, el ordenamiento de los mismos y su posterior seguimiento (Viera, 2019)
	Implementación	Implementación de las acciones necesarias para la generación de archivos de manera física y virtual, con la correspondiente la rotulación, que atienda a la normatividad vigente que haga posible el intercambio de documentos y a través de su codificación se pueda recuperar de manera eficiente y oportuna (Viera, 2019)
	Valoración	En ella están comprendidas las acciones de clasificación, las cuales se deben dar atendiendo a diferentes criterios que permitan que la información fluya de manera continua en la organización, permitiendo así que las demás acciones se realicen con bastante eficacia, un aspecto no menos

		importante viene hacer la custodia de los documentos (Tubillas, 2022)
	Accesibilidad	La accesibilidad de los documentos hace posible que estos pueden ser ubicados de manera eficiente y oportuna, para ello es importante tener criterios de acceso tanto los documentos digitales como físicos, mediante un conjunto de protocolos, los cuales deben ser de conocimiento de los trabajadores y de la gerencia de las organizaciones (Acevedo, 2018)
	Conservación	el mismo que involucra el uso de ambientes físicos para el almacenamiento de los mismos previo registro, también hoy en día se realizan almacenamiento virtual de los documentos previamente digitalizados, los cuales deben ser periódicamente verificados en cuanto a su posición y ubicación (viera, 2019)

## 5. Presentación de las instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el Cuestionario sobre Gestión Documental elaborado por Paliza Ortega, Jesús Alejo en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos de lite
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
<b>COHERENCIA</b> el ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	5. Totalmente en desacuerdo no cumple con el criterio	Élite no tiene relación lógica, dimensión
	6. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión
	7. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada, dimensión que se está midiendo
	8. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	Élite se encuentra relacionado con la dimensión está midiendo
<b>RELEVANCIA</b>	5. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea

el ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluida		afectada la medición de la dimensión
	6. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este
	7. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	8. Alto nivel	Élite es muy relevante y debe ser incluido

Leer con detenimiento los ítems calificar en una escala de uno a cuatro su valoración, así como solicitamos bien de sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

### Dimensiones del instrumento

- **Primera dimensión:** Organización
- **Objetivos de la dimensión:** Establecer en nivel de coordinación que existe en el trabajo en equipo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/recomendaciones
Registro	Los documentos son registrados como parte de la gestión documental	4	4	4	
Ordenamiento	Se realiza un protocolo sistemático y ordenado en la gestión documental	4	4	4	
	El sistema de registro y organización de los documentos es efectivo	4	4	4	
Seguimiento	El registro de los documentos permite el seguimiento o monitoreo del trámite del mismo	4	4	4	
	Existe una ruta seguimiento del documento y del trámite respectivo, en el sistema	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Implementación
- **Objetivos de la dimensión:** Determinar el nivel de comunicación en el trabajo en equipo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/recomendaciones
Generación de archivos	Se cuenta con una base de datos que permiten el registro sistematizado de los documentos que se reciben	4	4	4	
Rotulación	Los documentos son ingresados en el archivo con un rótulo estandarizado para su ubicación	4	4	4	

	Se cuenta con una descripción por carpetas de archivos (metadatos)	4	4	4	
Codificación	Los documentos recibidos en el sistema están adecuadamente codificados	4	4	4	
	Los documentos se archivan con un formato estandarizado que contiene la información necesaria	4	4	4	

- **Tercera dimensión: Valoración**
- **Objetivos de la dimensión:** Determinar el nivel valoración en la gestión documental

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/recomendaciones
Clasificación	El sistema documental clasifica y jerarquiza los documentos atendiendo a criterios técnicos	4	4	4	
Custodia	Los documentos se custodian en forma eficiente	4	4	4	
	Se efectúa una auditoria periódica de los archivos existentes	4	4	4	
	Se realiza un control periódico de las condiciones de almacenamiento de la documentación física y virtual	4	4	4	
Evaluación	Los documentos pueden ser ubicados con facilidad en el sistema documental	4	4	4	

- **Cuarta dimensión: Accesibilidad**
- **Objetivos de la dimensión:** Determinar el grado de accesibilidad en la gestión documental

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/recomendaciones
Ubicación	Se cuenta con herramientas en el sistema documental que permiten un acceso rápido a los archivos	4	4	4	
Acceso	El acceso a los documentos se encuentra normados y accesibles a consulta	4	4	4	
Protocolo	Los protocolos de acceso y seguimiento documental están estructurados adecuadamente	4	4	4	

- **Quinta dimensión: Conservación**
- **Objetivos de la dimensión:** Determinar el grado de conservación de los documentos en la gestión documental

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/recomendaciones
Registro	El registro documental de entrada y salida es adecuado	4	4	4	
	Se efectúa una verificación periódica del sistema de	4	4	4	

Verificación periódica	gestión documental que garantice su calidad				
	Los procesos de gestión documental se modernizan en forma constante	4	4	4	
Almacenamiento	Se cuentan con los ambientes físicos para la adecuada conservación de documentos	4	4	4	
	El mobiliario para la conservación de documentos es el adecuado	4	4	4	
Digitalización	Los documentos tramitados son digitalizados para su mejor conservación y gestión	4	4	4	

  
 DR. C.F.C. Aurelio Cutipa Villasanté  
 DNI: 25124318

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez	Flavio Ricardo Sánchez Ortiz
Grado profesional	Maestría ( )      Doctor ( X )
Área de formación académica	Clínica ( )      Social ( ) Educativa ( X )      Organizacional ( x )
Áreas de experiencia profesional	Gestión pública, Gobierno Regional Cusco
Institución donde labora	Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
Experiencia en investigación Psicométrica	

### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento por jueces expertos

### 3. Datos de la escala

Nombre de la prueba	<b>Cuestionario sobre Gobierno digital</b>
Autor (a)	Paliza Ortega, Jesús Alejo
Procedencia	Perú
Administración	Directa
Tiempo de aplicación	20 min
Ámbito de aplicación	Gestión Pública
Significación:	

### 4. Soporte teórico

#### Gobierno digital

El gobierno digital es entendido como el uso de las tecnologías digitales, en la gestión del gobierno, con el propósito de fortalecerlo, y propiciar para que éste sea abierto, eficiente, efectivo y participativo, que cree valor público en el marco de la estrategia de la modernización del gobierno (De Blasio y Selva, 2023)

Escala/ ÁREA	Subescala(dimensiones)	Definición
Gobierno digital	Entorno virtual	Hace referencia a la infraestructura que se incorpora de la tecnología digital a la gestión pública y que se materializa en términos de construcciones digitales como las páginas web que permiten la interacción del gobierno con la ciudadanía, también éstas puede dar a través de plataformas digitales, las mismas que requieren una adecuada capacitación tanto del personal que trabaje en la gestión pública, como también la necesidad de educar a la población en competencias digitales, no menos importante es el equipamiento que se requiere para el funcionamiento adecuado del gobierno digital(Rodríguez, 2021)
	Capacidad de interacción	Se refiere al uso de recursos electrónicos y digitales que permiten una interacción dinámica con la población, para ello el Estado puede valerse

		de aplicativos como las redes sociales que permiten la interacción en tiempo real, con la ciudadanía, no menos importantes son los canales internos, intranet, correo electrónico institucional que brindan la capacidad necesaria para comunicar aspectos relevantes de la gestión a la población y recibir de esta una respuesta en un tiempo prudente (Rodríguez, 2021).
	Capacidad de transacción y participación	Se refiere a la generación de procesos de manera virtual, ello implica un tránsito de muchas de las operaciones y actividades presenciales, para que se puedan dar en simultáneo de manera virtual (Viana, 2021)

## 5. Presentación de las instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el Cuestionario sobre Gobierno digital elaborado por Paliza Ortega, Jesús Alejo en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos de lite
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
<b>COHERENCIA</b> el ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	5. Totalmente en desacuerdo no cumple con el criterio	Élite no tiene relación lógica, dimensión
	6. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión
	7. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada, dimensión que se está midiendo
	8. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	Élite se encuentra relacionado con la dimensión está midiendo
<b>RELEVANCIA</b> el ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluida	9. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	10. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este
	11. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	12. Alto nivel	Élite es muy relevante y debe ser incluido

Leer con detenimiento los ítems calificar en una escala de uno a cuatro su valoración, así como solicitamos bien de sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

### Dimensiones del instrumento

- **Primera dimensión:** Entorno virtual
- **Objetivos de la dimensión:** Determinar el nivel de implementación del entorno virtual

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Página web de la organización	La página web de la institución responde a las necesidades administrativas de su labor	4	4	4	
	La capacitación en el manejo de la página web fue adecuada a sus requerimientos	4	4	4	
	La plataforma digital responde a los procesos administrativos que se realizan en la institución	4	4	4	
Plataforma digital y publicidad	La plataforma administrativa permite una adecuada interacción con el usuario	4	4	4	
	La publicidad realizada a través de los medios convencionales se ha realizado de manera adecuada	4	4	4	
	La publicidad por las redes sociales se realiza de manera adecuada	4	4	4	
Capacitación y equipamiento	Desde la implantación de la página web y plataforma digital de la institución, se ha tenido capacitación para su uso	4	4	4	
	La capacitación brindada para el uso de la plataforma digital ha sido adecuada	4	4	4	
	Los equipos para el funcionamiento de la plataforma digital son los adecuados	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Capacidad de interacción
- **Objetivos de la dimensión:** Determinar el nivel interacción en el gobierno digital

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Uso de medios electrónicos en la interacción con la población	La plataforma digital permite la interacción con los usuarios mediante correo electrónico	4	4	4	
	La plataforma digital permite la interacción con los usuarios mediante formularios digitales				
	La capacitación para el uso de correo electrónico y formularios digitales fue adecuada en la institución	4	4	4	
Uso de las redes sociales en la interacción	La capacidad de interacción con los usuarios vía redes sociales (WhatsApp, Instagram, Facebook, Twitter) es buena	4	4	4	
	La capacitación recibida para la interacción mediante redes sociales le permite desarrollar su trabajo con eficacia	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Capacidad de transacción y participación
- **Objetivos de la dimensión:** Determinar el nivel de transacción y participación de la población usuaria

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Desarrollo de procesos de manera virtual	La plataforma virtual ofrece realizar los trámites a los usuarios que manera virtual	4	4	4	
	Todas las acciones que se pueden realizar de manera virtual en los trámites que realizan en los usuarios los ofrece la plataforma	4	4	4	
Seguimiento del trámite online	Existe la capacidad de seguimiento de los trámites por parte del personal de la institución y por parte de los usuarios	4	4	4	
Interacción con otras entidades públicas y privadas	La plataforma digital de la institución permite enlazarse con plataformas de entidades públicas y privadas de interés	4	4	4	
Generación de espacios de	La plataforma ofrece espacios para la	4	4	4	

participación virtual	participación de los ciudadanos de manera virtual (foros, blogs, otros)				
	La capacitación para interactuar con los ciudadanos a través de la plataforma es adecuada para su labor	4	4	4	



DNI: 23803533

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez	Flavio Ricardo Sánchez Ortiz
Grado profesional	Maestría ( )      Doctor ( X )
Área de formación académica	Clínica ( )      Social ( ) Educativa ( X )      Organizacional ( x )
Áreas de experiencia profesional	Gestión pública, Gobierno Regional Cusco
Institución donde labora	Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
Experiencia en investigación Psicométrica	

### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento por jueces expertos

### 3. Datos de la escala

Nombre de la prueba	<b>Cuestionario sobre Gestión documental</b>
Autor (a)	Paliza Ortega, Jesús Alejo
Procedencia	Perú
Administración	Directa
Tiempo de aplicación	20 min
Ámbito de aplicación	Gestión Pública
Significación:	

### 4. Soporte teórico

#### Gestión documental

De acuerdo con (Viera, 2019) la gestión documental, se constituye en un conjunto sistemático de conocimientos, normas y técnicas, los mismos que son aplicados al tratamiento de documentos, desde su diseño, hasta la conservación que hace que este sea duradero

Escala/ ÁREA	Subescala(dimensiones)	Definición
Gestión documental	Organización	Paso que involucra las acciones de registro de documentos, el ordenamiento de los mismos y su posterior seguimiento (Viera, 2019)
	Implementación	Implementación de las acciones necesarias para la generación de archivos de manera física y virtual, con la correspondiente la rotulación, que atienda a la normatividad vigente que haga posible el intercambio de documentos y a través de su codificación se pueda recuperar de manera eficiente y oportuna (Viera, 2019)
	Valoración	En ella están comprendidas las acciones de clasificación, las cuales se deben dar atendiendo a diferentes criterios que permitan que la información fluya de manera continua en la organización, permitiendo así que las demás acciones se realicen con bastante eficacia, un aspecto no menos

		importante viene hacer la custodia de los documentos (Tubillas, 2022)
	Accesibilidad	La accesibilidad de los documentos hace posible que estos pueden ser ubicados de manera eficiente y oportuna, para ello es importante tener criterios de acceso tanto los documentos digitales como físicos, mediante un conjunto de protocolos, los cuales deben ser de conocimiento de los trabajadores y de la gerencia de las organizaciones (Acevedo, 2018)
	Conservación	el mismo que involucra el uso de ambientes físicos para el almacenamiento de los mismos previo registro, también hoy en día se realizan almacenamiento virtual de los documentos previamente digitalizados, los cuales deben ser periódicamente verificados en cuanto a su posición y ubicación (viera, 2019)

## 5. Presentación de las instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el Cuestionario sobre Gestión Documental elaborado por Paliza Ortega, Jesús Alejo en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos de lite
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
<b>COHERENCIA</b> el ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	5. Totalmente en desacuerdo no cumple con el criterio	Élite no tiene relación lógica, dimensión
	6. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión
	7. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada, dimensión que se está midiendo
	8. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	Élite se encuentra relacionado con la dimensión está midiendo
<b>RELEVANCIA</b> el ítem es esencial o importante, es	9. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión

decir debe ser incluida	10. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este
	11. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	12. Alto nivel	Élite es muy relevante y debe ser incluido

Leer con detenimiento los ítems calificar en una escala de uno a cuatro su valoración, así como solicitamos bien de sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

### Dimensiones del instrumento

- **Primera dimensión:** Organización
- **Objetivos de la dimensión:** Establecer en nivel de coordinación que existe en el trabajo en equipo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/recomendaciones
Registro	Los documentos son registrados como parte de la gestión documental	4	4	4	
Ordenamiento	Se realiza un protocolo sistemático y ordenado en la gestión documental	4	4	4	
	El sistema de registro y organización de los documentos es efectivo	4	4	4	
Seguimiento	El registro de los documentos permite el seguimiento o monitoreo del trámite del mismo	4	4	4	
	Existe una ruta seguimiento del documento y del trámite respectivo, en el sistema	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Implementación
- **Objetivos de la dimensión:** Determinar el nivel de comunicación en el trabajo en equipo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/recomendaciones
Generación de archivos	Se cuenta con una base de datos que permiten el registro sistematizado de los documentos que se reciben	4	4	4	
Rotulación	Los documentos son ingresados en el archivo con un rótulo estandarizado para su ubicación	4	4	4	
	Se cuenta con una descripción por carpetas de archivos (metadatos)	4	4	4	

Codificación	Los documentos recibidos en el sistema están adecuadamente codificados	4	4	4	
	Los documentos se archivan con un formato estandarizado que contiene la información necesaria	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Valoración
- **Objetivos de la dimensión:** Determinar el nivel valoración en la gestión documental

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/recomendaciones
Clasificación	El sistema documental clasifica y jerarquiza los documentos atendiendo a criterios técnicos	4	4	4	
Custodia	Los documentos se custodian en forma eficiente	4	4	4	
	Se efectúa una auditoria periódica de los archivos existentes	4	4	4	
	Se realiza un control periódico de las condiciones de almacenamiento de la documentación física y virtual	4	4	4	
Evaluación	Los documentos pueden ser ubicados con facilidad en el sistema documental	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Accesibilidad
- **Objetivos de la dimensión:** Determinar el grado de accesibilidad en la gestión documental

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/recomendaciones
Ubicación	Se cuenta con herramientas en el sistema documental que permiten un acceso rápido a los archivos	4	4	4	
Acceso	El acceso a los documentos se encuentra normados y accesibles a consulta	4	4	4	
Protocolo	Los protocolos de acceso y seguimiento documental están estructurados adecuadamente	4	4	4	

- **Quinta dimensión:** Conservación
- **Objetivos de la dimensión:** Determinar el grado de conservación de los documentos en la gestión documental

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/recomendaciones
Registro	El registro documental de entrada y salida es adecuado	4	4	4	
Verificación periódica	Se efectúa una verificación periódica del sistema de gestión documental que garantice su calidad	4	4	4	

	Los procesos de gestión documental se modernizan en forma constante	4	4	4	
Almacenamiento	Se cuentan con los ambientes físicos para la adecuada conservación de documentos	4	4	4	
	El mobiliario para la conservación de documentos es el adecuado	4	4	4	
Digitalización	Los documentos tramitados son digitalizados para su mejor conservación y gestión	4	4	4	



DNI: 23803533

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez	Roberth Lima Rivas	
Grado profesional	Maestría ( X )	Doctor ( )
Área de formación académica	Clínica ( ) Educativa ( )	Social ( ) Organizacional ( x )
Áreas de experiencia profesional	Gestión pública	
Institución donde labora	Gobierno Regional Cusco	
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )	
Experiencia en investigación Psicométrica		

### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento por jueces expertos

### 3. Datos de la escala

Nombre de la prueba	<b>Cuestionario sobre Gobierno digital</b>
Autor (a)	Paliza Ortega, Jesús Alejo
Procedencia	Perú
Administración	Directa
Tiempo de aplicación	20 min
Ámbito de aplicación	Gestión Pública
Significación:	

### 4. Soporte teórico

#### Gobierno digital

El gobierno digital es entendido como el uso de las tecnologías digitales, en la gestión del gobierno, con el propósito de fortalecerlo, y propiciar para que éste sea abierto, eficiente, efectivo y participativo, que cree valor público en el marco de la estrategia de la modernización del gobierno (De Blasio y Selva, 2023)

Escala/ ÁREA	Subescala(dimensiones)	Definición
Gobierno digital	Entorno virtual	Hace referencia a la infraestructura que se incorpora de la tecnología digital a la gestión pública y que se materializa en términos de construcciones digitales como las páginas web que permiten la interacción del gobierno con la ciudadanía, también éstas puede dar a través de plataformas digitales, las mismas que requieren una adecuada capacitación tanto del personal que trabaje en la gestión pública, como también la necesidad de educar a la población en competencias digitales, no menos importante es el equipamiento que se requiere para el funcionamiento adecuado del gobierno digital(Rodríguez, 2021)
	Capacidad de interacción	Se refiere al uso de recursos electrónicos y digitales que permiten una interacción dinámica con la población, para ello el Estado puede valerse de aplicativos como las redes sociales que

		permiten la interacción en tiempo real, con la ciudadanía, no menos importantes son los canales internos, intranet, correo electrónico institucional que brindan la capacidad necesaria para comunicar aspectos relevantes de la gestión a la población y recibir de esta una respuesta en un tiempo prudente (Rodríguez, 2021).
	Capacidad de transacción y participación	Se refiere a la generación de procesos de manera virtual, ello implica un tránsito de muchas de las operaciones y actividades presenciales, para que se puedan dar en simultáneo de manera virtual (Viana, 2021)

## 5. Presentación de las instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el Cuestionario sobre Gobierno digital elaborado por Paliza Ortega, Jesús Alejo en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos de lite
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
<b>COHERENCIA</b> el ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	5. Totalmente en desacuerdo no cumple con el criterio	Élite no tiene relación lógica, dimensión
	6. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión
	7. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada, dimensión que se está midiendo
	8. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	Élite se encuentra relacionado con la dimensión está midiendo
<b>RELEVANCIA</b> el ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluida	9. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	10. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este
	11. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	12. Alto nivel	Élite es muy relevante y debe ser incluido

Leer con detenimiento los ítems calificar en una escala de uno a cuatro su valoración, así como solicitamos bien de sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

### Dimensiones del instrumento

- **Primera dimensión:** Entorno virtual
- **Objetivos de la dimensión:** Determinar el nivel de implementación del entorno virtual

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Página web de la organización	La página web de la institución responde a las necesidades administrativas de su labor	4	4	4	
	La capacitación en el manejo de la página web fue adecuada a sus requerimientos	4	4	4	
	La plataforma digital responde a los procesos administrativos que se realizan en la institución	4	4	4	
Plataforma digital y publicidad	La plataforma administrativa permite una adecuada interacción con el usuario	4	4	4	
	La publicidad realizada a través de los medios convencionales se ha realizado de manera adecuada	4	4	4	
	La publicidad por las redes sociales se realiza de manera adecuada	4	4	4	
Capacitación y equipamiento	Desde la implantación de la página web y plataforma digital de la institución, se ha tenido capacitación para su uso	4	4	4	
	La capacitación brindada para el uso de la plataforma digital ha sido adecuada	4	4	4	
	Los equipos para el funcionamiento de la plataforma digital son los adecuados	4	4	4	

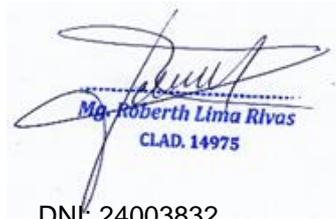
- **Segunda dimensión:** Capacidad de interacción
- **Objetivos de la dimensión:** Determinar el nivel interacción en el gobierno digital

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Uso de medios electrónicos en la interacción con la población	La plataforma digital permite la interacción con los usuarios mediante correo electrónico	4	4	4	
	La plataforma digital permite la interacción con los usuarios mediante formularios digitales				
	La capacitación para el uso de correo electrónico y formularios digitales fue adecuada en la institución	4	4	4	
Uso de las redes sociales en la interacción	La capacidad de interacción con los usuarios vía redes sociales (WhatsApp, Instagram, Facebook, Twitter) es buena	4	4	4	
	La capacitación recibida para la interacción mediante redes sociales le permite desarrollar su trabajo con eficacia	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Capacidad de transacción y participación
- **Objetivos de la dimensión:** Determinar el nivel de transacción y participación de la población usuaria

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Desarrollo de procesos de manera virtual	La plataforma virtual ofrece realizar los trámites a los usuarios que manera virtual	4	4	4	
	Todas las acciones que se pueden realizar de manera virtual en los trámites que realizan en los usuarios los ofrece la plataforma	4	4	4	
Seguimiento del trámite online	Existe la capacidad de seguimiento de los trámites por parte del personal de la institución y por parte de los usuarios	4	4	4	
Interacción con otras entidades públicas y privadas	La plataforma digital de la institución permite enlazarse con plataformas de entidades públicas y privadas de interés	4	4	4	
Generación de espacios de	La plataforma ofrece espacios para la participación de los	4	4	4	

participación virtual	ciudadanos de manera virtual (foros, blogs, otros)				
	La capacitación para interactuar con los ciudadanos a través de la plataforma es adecuada para su labor	4	4	4	



Mg. Roberth Lima Rivas  
CLAD. 14975

DNI: 24003832

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez	Roberth Lima Rivas
Grado profesional	Maestría ( X )      Doctor ( )
Área de formación académica	Clínica ( )      Social ( ) Educativa ( )      Organizacional ( x )
Áreas de experiencia profesional	Gestión pública
Institución donde labora	Gobierno Regional Cusco
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
Experiencia en investigación Psicométrica	

### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento por jueces expertos

### 3. Datos de la escala

Nombre de la prueba	<b>Cuestionario sobre Gestión documental</b>
Autor (a)	Paliza Ortega, Jesús Alejo
Procedencia	Perú
Administración	Directa
Tiempo de aplicación	20 min
Ámbito de aplicación	Gestión Pública
Significación:	

### 4. Soporte teórico

#### Gestión documental

De acuerdo con (Viera, 2019) la gestión documental, se constituye en un conjunto sistemático de conocimientos, normas y técnicas, los mismos que son aplicados al tratamiento de documentos, desde su diseño, hasta la conservación que hace que este sea duradero

Escala/ ÁREA	Subescala(dimensiones)	Definición
Gestión documental	Organización	Paso que involucra las acciones de registro de documentos, el ordenamiento de los mismos y su posterior seguimiento (Viera, 2019)
	Implementación	Implementación de las acciones necesarias para la generación de archivos de manera física y virtual, con la correspondiente la rotulación, que atienda a la normatividad vigente que haga posible el intercambio de documentos y a través de su codificación se pueda recuperar de manera eficiente y oportuna (Viera, 2019)
	Valoración	En ella están comprendidas las acciones de clasificación, las cuales se deben dar atendiendo a diferentes criterios que permitan que la información fluya de manera continua en la organización, permitiendo así que las demás acciones se realicen con bastante eficacia, un aspecto no menos importante viene hacer la custodia de los documentos (Tubillas, 2022)

	Accesibilidad	La accesibilidad de los documentos hace posible que estos pueden ser ubicados de manera eficiente y oportuna, para ello es importante tener criterios de acceso tanto los documentos digitales como físicos, mediante un conjunto de protocolos, los cuales deben ser de conocimiento de los trabajadores y de la gerencia de las organizaciones (Acevedo, 2018)
	Conservación	el mismo que involucra el uso de ambientes físicos para el almacenamiento de los mismos previo registro, también hoy en día se realizan almacenamiento virtual de los documentos previamente digitalizados, los cuales deben ser periódicamente verificados en cuanto a su posición y ubicación (viera, 2019)

## 5. Presentación de las instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el Cuestionario sobre Gestión Documental elaborado por Paliza Ortega, Jesús Alejo en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos de lite
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
<b>COHERENCIA</b> el ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	5. Totalmente en desacuerdo no cumple con el criterio	Élite no tiene relación lógica, dimensión
	6. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión
	7. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada, dimensión que se está midiendo
	8. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	Élite se encuentra relacionado con la dimensión está midiendo
<b>RELEVANCIA</b> el ítem es esencial o importante, es	9. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión

decir debe ser incluida	10. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este
	11. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	12. Alto nivel	Élite es muy relevante y debe ser incluido

Leer con detenimiento los ítems calificar en una escala de uno a cuatro su valoración, así como solicitamos bien de sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

### Dimensiones del instrumento

- **Primera dimensión:** Organización
- **Objetivos de la dimensión:** Establecer en nivel de coordinación que existe en el trabajo en equipo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/recomendaciones
Registro	Los documentos son registrados como parte de la gestión documental	4	4	4	
Ordenamiento	Se realiza un protocolo sistemático y ordenado en la gestión documental	4	4	4	
	El sistema de registro y organización de los documentos es efectivo	4	4	4	
Seguimiento	El registro de los documentos permite el seguimiento o monitoreo del trámite del mismo	4	4	4	
	Existe una ruta seguimiento del documento y del trámite respectivo, en el sistema	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Implementación
- **Objetivos de la dimensión:** Determinar el nivel de comunicación en el trabajo en equipo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/recomendaciones
Generación de archivos	Se cuenta con una base de datos que permiten el registro sistematizado de los documentos que se reciben	4	4	4	
Rotulación	Los documentos son ingresados en el archivo con un rótulo estandarizado para su ubicación	4	4	4	
	Se cuenta con una descripción por carpetas de archivos (metadatos)	4	4	4	

Codificación	Los documentos recibidos en el sistema están adecuadamente codificados	4	4	4	
	Los documentos se archivan con un formato estandarizado que contiene la información necesaria	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Valoración
- **Objetivos de la dimensión:** Determinar el nivel valoración en la gestión documental

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/recomendaciones
Clasificación	El sistema documental clasifica y jerarquiza los documentos atendiendo a criterios técnicos	4	4	4	
Custodia	Los documentos se custodian en forma eficiente	4	4	4	
	Se efectúa una auditoria periódica de los archivos existentes	4	4	4	
	Se realiza un control periódico de las condiciones de almacenamiento de la documentación física y virtual	4	4	4	
Evaluación	Los documentos pueden ser ubicados con facilidad en el sistema documental	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Accesibilidad
- **Objetivos de la dimensión:** Determinar el grado de accesibilidad en la gestión documental

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/recomendaciones
Ubicación	Se cuenta con herramientas en el sistema documental que permiten un acceso rápido a los archivos	4	4	4	
Acceso	El acceso a los documentos se encuentra normados y accesibles a consulta	4	4	4	
Protocolo	Los protocolos de acceso y seguimiento documental están estructurados adecuadamente	4	4	4	

- **Quinta dimensión:** Conservación
- **Objetivos de la dimensión:** Determinar el grado de conservación de los documentos en la gestión documental

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/recomendaciones
Registro	El registro documental de entrada y salida es adecuado	4	4	4	
Verificación periódica	Se efectúa una verificación periódica del sistema de gestión documental que garantice su calidad	4	4	4	

	Los procesos de gestión documental se modernizan en forma constante	4	4	4	
Almacenamiento	Se cuentan con los ambientes físicos para la adecuada conservación de documentos	4	4	4	
	El mobiliario para la conservación de documentos es el adecuado	4	4	4	
Digitalización	Los documentos tramitados son digitalizados para su mejor conservación y gestión	4	4	4	



Mg. Roberth Lima Rivas  
CLAD. 14975

DNI: 24003832

## Anexo N° 5. Confiabilidad de los instrumentos

### Variable: Gobierno digital

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,944	20

Estadísticas de elemento			
	Media	Desv. Desviación	N
I1	3,3000	1,49032	20
I2	3,2500	1,37171	20
I3	3,2000	1,50787	20
I4	3,1000	1,51831	20
I5	3,2500	1,16416	20
I6	3,2000	1,28145	20
I7	3,0500	1,31689	20
I8	3,1000	1,48324	20
I9	3,1500	1,13671	20
I10	3,4000	1,27321	20
I11	3,2000	1,47256	20
I12	3,1500	,98809	20
I13	2,9000	1,02084	20
I14	3,1000	1,29371	20
I15	3,2000	1,28145	20
I16	3,4000	1,50088	20
I17	3,5500	1,09904	20
I18	3,3000	1,21828	20
I19	3,3500	1,08942	20
I20	3,0500	1,23438	20

El valor encontrado de 0,944 para el instrumento que mide el gobierno digital muestra que el mismo es confiable para su aplicación.

**Variable: Gestión documental**

---

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	24

---

---

<b>Estadísticas de elemento</b>			
	Media	Desv. Desviación	N
I1	2,8000	1,15166	20
I2	3,5000	1,14708	20
I3	3,3500	1,34849	20
I4	3,2000	1,43637	20
I5	3,1000	1,41049	20
I6	2,6500	1,34849	20
I7	2,9000	1,41049	20
I8	3,1500	1,08942	20
I9	3,2000	1,19649	20
I10	2,9500	1,50350	20
I11	3,3500	1,18210	20
I12	3,1500	1,49649	20
I13	2,9000	1,44732	20
I14	3,0500	1,35627	20
I15	3,6000	,99472	20
I16	2,9500	1,14593	20
I17	3,2000	1,54238	20
I18	3,2500	1,65036	20
I19	3,4000	1,39170	20
I20	2,9500	,99868	20
I21	3,1500	1,59852	20
I22	3,1000	1,44732	20
I23	3,1500	1,38697	20
I24	3,3500	1,26803	20

---

El valor encontrado de 0,958 para el instrumento que mide la gestión documental muestra que el mismo es confiable para su aplicación.

## Anexo N° 6. Prueba de la normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Entorno virtual	,250	54	,000
Capacidad de interacción	,235	54	,000
Capacidad de transacción y participación	,262	54	,000
Gobierno digital	,240	54	,000
Organización	,271	54	,000
Implementación	,289	54	,000
Valoración	,249	54	,000
Accesibilidad	,289	54	,000
Conservación	,292	54	,000
Gestión documental	,256	54	,000

Los resultados muestran que el p valor obtenidos para las variables de estudio y sus dimensiones es 0,000, valor que está por debajo del 5% de significancia estadística, por tanto, se rechaza la hipótesis nula que afirma que las variables provienen de una distribución normal a favor de la hipótesis alterna que afirma que las variables provienen de distribuciones diferentes a la normal. Lo cual conlleva a su vez hacer uso de él coeficiente de correlación de Spearman, no paramétrico.