



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gobierno digital y gestión documental en una municipalidad
provincial, Ica, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Ponce Soldevilla, Max Ever (orcid.org/0000-0002-9190-1976)

ASESORES:

Mg. Romani Allende, Freddy Gamaniel (orcid.org/0000-0002-1054-6715)

Mg. Alza Salvatierra, María Soledad (orcid.org/0000-0001-7639-1886)

Mg. Majo Marrufo, Alberto Evans (orcid.org/0000-0003-3339-8919)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia. Liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

Con gran satisfacción dedico esta tesis a mis hijos Adrián, Alejandro y Daniela quienes han sido fuente de fortaleza y motivación a lo largo de esta travesía académica. Este logro académico no hubiera sido posible sin la paciencia y comprensión que me brindan para continuar desarrollándome profesionalmente. Su amor y aliento constante han sido el motor que me ha impulsado a dar lo mejor de mí en cada etapa de este camino.

Deseo reconocer el valioso aporte de la Universidad César Vallejo. Este logro académico no hubiera sido posible sin el apoyo invaluable de esta institución, que ha brindado todos los recursos y herramientas fundamentales para mi desarrollo como profesional

Agradecimiento

Quiero expresar mi agradecimiento a la Universidad César Vallejo por brindarme la oportunidad de formarme en el campo de la gestión pública. A lo largo de mi trayectoria académica, he sido testigo de la dedicación y el compromiso de profesores e investigadores, quienes han sido fuente de inspiración y conocimiento.

Por último, quiero expresar mi profunda gratitud a mis asesores quienes me han acompañado a lo largo de este proceso, su orientación experta, su disposición a escuchar mis inquietudes y su constante motivación me han impulsado continuar y culminar mi investigación. Su conocimiento y experiencia han dejado una huella en mi formación académica y en mi desarrollo como profesional de la gestión pública.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ROMANI ALLENDE FREDDY GAMANIEL, 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 gestión documental en una municipalidad provincial, Ica, 2023", cuyo autor es PONCE SOLDEVILLA MAX EVER, 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, 02 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ROMANI ALLENDE FREDDY GAMANIEL DNI: 25495800 ORCID: 0000-0002-1054-6715	Firmado electrónicamente por: FROMANI5 el 02-08- 2023 23:14:30

Código documento Trilce: TRI - 0635869



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PONCE SOLDEVILLA MAX EVER 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 gestión documental en una municipalidad provincial, Ica, 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
MAX EVER PONCE SOLDEVILLA DNI: 10763961 ORCID: 0000-0002-9190-1976	Firmado electrónicamente por: MPONCESO el 02-08- 2023 10:31:15

Código documento Trilce: TRI - 0635870

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad de asesor	iv
Declaratorio de autenticidad 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	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variable y operacionalización	17
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	44

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Distribución de la variable gobierno digital y sus dimensiones	22
Tabla 2 Distribución de la variable gestión documental y sus dimensiones	23
Tabla 3 Correlación entre el gobierno digital y la gestión documental	24
Tabla 4 Correlación entre el gobierno digital y la recepción documental	25
Tabla 5 Correlación entre el gobierno digital y la emisión documental	26
Tabla 6 Correlación entre el gobierno digital y el archivo documental	27
Tabla 7 Correlación entre el gobierno digital y el archivo documental	28
Tabla 8 Operacionalización de la variable gobierno digital	47
Tabla 9 Operacionalización de la variable gestión documental.	48
Tabla 10 Prueba de fiabilidad de la variable gobierno digital	58
Tabla 11 Prueba de fiabilidad de la variable gestión documentaria	58
Tabla 12 Prueba de normalidad de las variables	60

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Esquema del diseño de investigación	16

Resumen

La presente tesis se enmarcó en la línea de investigación reforma y modernización del Estado. El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre el gobierno digital y gestión documental en una municipalidad provincial, Ica, 2023. La investigación fue de tipo básico, con diseño no experimental, de corte transversal, correlacional. La población estuvo conformada por los trabajadores de una municipalidad. La muestra estuvo conformada por 133 empleados. La técnica utilizada para la recolección de información fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. El cuestionario para medir la variable gobierno digital estuvo conformado por 25 ítems y el cuestionario para medir la variable gestión documental por 20 ítems. Se utilizó el software estadístico SPSS versión 25 para procesar los datos. Los resultados de la investigación determinaron que la variable gobierno digital se relaciona directa y significativamente con la gestión documental, con un coeficiente de correlación de 0.630 con un p_valor calculado de 0.000 lo que permitió la comprobación de la hipótesis planteada concluyendo que la relación entre las variables es alta

Palabras clave: gobierno digital, gestión documental, proceso, servicios digitales.

Abstract

This thesis was framed in the line of research reform and modernization of the State. The objective of the research was to tend the relationship between digital government and document management in a provincial municipality, Ica, 2023. The research was of basic type, with non-experimental, cross-sectional, correlational design. The population was made up of the workers of a municipality. The sample consisted of 133 employees. The technique used for information collection was the survey and the instrument was the questionnaire. The questionnaire to measure the digital government variable consisted of 25 items and the questionnaire to measure the document management variable by 20 items. SPSS version 25 statistical software was used to process the data. The results of the research determined that the digital government variable is directly and significantly related to document management, with a correlation coefficient of 0.630 with a calculated p_valor of 0.000, which allowed the verification of the hypothesis raised, concluding that the relationship between the variables is high.

Keywords: digital government, document management, process, digital services.

I. INTRODUCCIÓN

Durante las últimas dos décadas, se ha desarrollado una revolución digital a nivel mundial generada por el crecimiento y masificación del Internet que viene cambiando la vida de todos los ciudadanos, esta revolución tecnológica está permitiendo cambios en todos los aspectos de la vida cotidiana, como la educación, salud, seguridad ciudadana, la forma de hacer los negocios, la forma de gestionar los gobiernos, es decir, cambio todos los aspectos de la vida. La revolución tecnológica que estamos experimentando actualmente tiene sus raíces en el avance de la infraestructura de tecnología de banda ancha, que se basa en redes de fibra óptica (Miguélez et al., 2021).

Esta infraestructura permite a los ciudadanos mantenerse conectados a través de sus dispositivos móviles, como teléfonos celulares, tabletas y computadoras portátiles, brindándoles acceso inmediato a todo tipo de información sin necesidad de viajar. Los gobiernos locales utilizan la tecnología para agilizar sus procesos y brindar mejores servicios a sus ciudadanos, visto desde una perspectiva diacrónica (Catalá y Penalva, 2020).

La adopción de las Tic ha generado cambios significativos en los procesos de gestión pública, obligando a las entidades públicas a mejorar sus servicios a los ciudadanos mediante la digitalización de documentos con valor legal. Este cambio hacia un gobierno digital permite un mejor control y transparencia en la gestión pública (Erkut, 2020).

Para cumplir con la normativa y mejorar la calidad del servicio, las organizaciones públicas en Perú deben implementar un gobierno digital que incluya un sistema de procesamiento de documentos interconectados y procesos automatizados actualizados, así como documentos digitalizados para garantizar el acceso a los documentos electrónicos en la plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE), esto es obligatorio en el DL 1310 y es crucial para agilizar los procedimientos (Porrúa, 2019).

Debido a la emergencia sanitaria declarada por el COVID-19, no se pudieron realizar los trámites presenciales. Como resultado, la organización tuvo que buscar

métodos alternativos para continuar brindando servicios a sus integrantes. Estos métodos incluyeron la digitalización de documentos, la utilización de plataformas digitales y la aprobación del trabajo a distancia, todos los cuales fueron autorizados por el DL N° 1412, que ratifica la Ley de Gobierno Digital. El objetivo de esta ley es establecer un marco de gobernanza para el gobierno digital y definir los parámetros legales que rigen el uso de tecnologías en la digitalización de procesos y la prestación de servicios digitales por parte de las entidades de la administración pública en los tres niveles de gobierno (Presidencia del Consejo de Ministro, 2018).

Dentro del municipio bajo análisis, existen procedimientos para el almacenamiento y protección de archivos. Sin embargo, la gestión documental no es satisfactoria. Esto ha resultado en demoras para abordar las inquietudes de los usuarios, falta de claridad con respecto al estado del procedimiento y la consiguiente insatisfacción. De igual manera, la entidad enfrenta una importante escasez en su capacidad para acelerar, mejorar, ajustar y asegurar la transparencia de los procesos y acciones que realiza el sistema público. A este dilema se suma la urgente necesidad de simplificar los trámites documentales y facilitar el uso de la firma digital para minimizar el consumo de papel en la administración pública, así como de inculcar una cultura que favorezca la asimilación sin esfuerzo de los cambios de gestión en la documentación. y el uso de archivos electrónicos. Es de destacar que la entidad aún depende de cuadernos físicos para el mantenimiento de registros, lo que ocupa un espacio valioso y resulta demoras en la obtención de la información crítica. En consecuencia, existe una necesidad apremiante de mejorar la gestión documental, especialmente dada la transición incompleta al gobierno digital y la limitada adaptación de los procedimientos a la modernización tecnológica y digital.

Por lo expuesto en los párrafos anteriores se formuló los siguientes problemas de investigación: problema principal: ¿Existe relación entre el gobierno digital y gestión documental en la municipalidad provincial, Ica, 2023? y como problemas específicos: ¿Existe relación entre la variable gobierno digital y las dimensiones recepción, emisión, archivo y despacho documental en la municipalidad provincial, Ica, 2023?

El objetivo, la relevancia y la confiabilidad de cualquier investigación son componentes esenciales. Para delinear el propósito de un proyecto, se pueden emplear cuatro tipos de justificación. Uno de ellos es la justificación teórica, donde se abordan las inquietudes del investigador sobre los planteamientos teóricos que pretende explicar para impartir conocimiento(Baena, 2017)

La justificación de la metodología requiere una metodología fresca que explore una o múltiples variables o realice un estudio en profundidad de una población elegida. Para asegurar un fiel reflejo de la realidad, se empleó un nuevo instrumento que se ha ajustado a la situación(Novoa y Villagómez, 2014).

Justificación práctica, los investigadores asociados con instituciones pueden beneficiarse prácticamente al comprender los objetivos de investigación, las áreas problemáticas y la importancia de implementar una gobernanza digital efectiva en la institución para un futuro sin problemas(Bedoya, 2020).

Justificación social, al utilizar la tecnología, la gestión local puede recibir elementos valiosos, lo que se traduce en una contribución a la valoración digital que ofrece el municipio.

La investigación a estudiar planteo como objetivo principal, determinar la relación que existe entre el gobierno digital y gestión documental en la municipalidad provincial, Ica, 2023. Y como objetivos específicos: Determinar la relación entre la variable gobierno digital y las dimensiones recepción, emisión, archivo y despacho documental en la municipalidad provincial, Ica, 2023.

Como hipótesis principal la investigación buscó plantear si existe relación entre el gobierno digital y gestión documental en la municipalidad provincial, Ica, 2023. Y como | específicas: Si existe relación entre la variable gobierno digital y las dimensiones recepción, emisión, archivo y despacho documental en una municipalidad provincial, Ica, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Son diversas las investigaciones encontradas a nivel internacional respecto a la gestión documental y el gobierno digital, entre éstos se menciona estudio realizado por Hertzum et al. (2022) realizó un estudio sobre la implementación generalizada de archivos digitales a través del software Epic en Dinamarca y Finlandia. Los autores emplearon un enfoque cuantitativo y un diseño descriptivo comparativo para analizar los resultados. Los sistemas de salud danés y finlandés experimentaron problemas durante los primeros años posteriores al lanzamiento de los archivos digitales. La complejidad del sistema danés generaba dificultades en la navegación, lo que requería modificaciones para mejorar su usabilidad y eficacia, lo que en última instancia resultó en una experiencia de usuario más satisfactoria. El sistema finlandés, por otro lado, experimentó mejoras en el rendimiento, pero los usuarios lucharon para obtener acceso a la información, lo que representó un gran desafío. El estudio concluyó que el acceso a la información es el aspecto más crucial del gobierno digital, especialmente en términos de gestión de documentos.

En un estudio elaborado por García (2021) se analizó en qué medida una empresa colombiana se adhirió a las normas de archivo relacionadas con la gestión de documentos. El estudio se centró en evaluar la organización y priorización de datos para garantizar un servicio de alta calidad y monitorear la implementación de los sistemas de gestión de documentos. Los resultados del estudio mostraron que el sistema de gestión de documentos cumplía con las normas de archivo existentes. Esto hizo que la codificación, el almacenamiento y la protección de los documentos fueran más sencillos.

Cabrera (2021) creó un modelo que utiliza el enfoque Kaizen para renovar la estructura de los procedimientos de gestión de documentos. Este modelo está diseñado para mejorar la eficiencia del departamento de archivo y sus sucursales, concentrándose en la satisfacción de los clientes y usuarios. La propuesta se basa en implementar estrategias sencillas que simplificarán el proceso de archivo, mejorando la satisfacción de los empleados y contribuyendo a la eficiencia de la organización.

Koptyakova et al. (2019) introdujeron un sistema de información con el propósito de refinar los procedimientos de manejo de documentos dentro de las organizaciones públicas. Este sistema tenía como objetivo satisfacer las necesidades de la población al tiempo que mejoraba su percepción de la eficiencia estatal en Magnitogorsk. El estudio utilizó un enfoque mixto y un método de soluciones TIC integradas para manejar y almacenar cantidades masivas de información. Los resultados revelaron que la aplicación de avances tecnológicos a la gestión de documentos acelera los procesos de toma de decisiones y mejora la calidad de la gestión, lo que en última instancia beneficia al público. Sin embargo, el estudio también señaló ciertos inconvenientes, como recursos financieros insuficientes, problemas sistémicos, fallas en la gestión de la información y baja competencia tecnológica entre los empleados y el público en general.

Entre las investigaciones nacionales encontradas a Hoyos (2023) realizó un estudio de investigación para examinar la relación entre el gobierno digital y la gestión documental. La investigación realizada fue básica, descriptiva y no experimental, con un diseño transversal. Según la investigación, se encontró que el nivel de gobierno digital es bajo, con un porcentaje del 55,77%, mientras que el nivel de gestión documental fue medio, con un porcentaje del 65%. También se encontró que existe una correlación positiva moderada entre el gobierno digital y la gestión documental, como lo indica el coeficiente Rho de Spearman de 0,655** y un valor de p de $0,00 < 0,01$. Como resultado, se puede concluir que se acepta la hipótesis propuesta.

Garay (2022) realizó un estudio sobre la correlación entre la gestión de los registros de los gobiernos locales y la calidad. La metodología de investigación utilizó un diseño transversal no experimental con un tamaño de muestra de 30 participantes. Se les administraron dos cuestionarios validados. Los resultados del estudio demostraron una correlación positiva significativa entre la gestión de registros y la calidad general. El nivel de significancia fue $p < 0,05$ y el coeficiente de correlación $r = 0,615$. Por lo tanto, el estudio sugiere que la gestión de registros es un factor crítico para lograr niveles elevados de calidad.

En un estudio reciente, Chávez (2022) realizó un estudio explorando la relación entre la gestión documental y la calidad del servicio. La investigación empleó técnicas cuantitativas, elementales, descriptivas, no experimentales, correlacionales para profundizar en el tema. Los resultados indicaron que el 36,7 % de los usuarios experimentó problemas con la gestión de documentos, mientras que el 47,5 % calificó la calidad del servicio como aceptable. Un análisis inferencial reveló que la variable tuvo alta significación, con un valor de r de 0,832 y un valor de $p < 0,05$. En última instancia, el estudio concluyó que existía una fuerte y notable correlación entre la gestión de documentos y la calidad del servicio en las instituciones públicas examinadas.

Pérez (2022) tuvo como objetivo establecer la correlación entre la gestión documental y el gobierno digital. El método de investigación empleado fue de tipo aplicado, utilizando un diseño no experimental, transversal y correlacional. El estudio produjo hallazgos que indican una correlación alta o fuerte entre las dos variables de gestión de documentos y gobierno digital, según lo determinado por el valor rho de Spearman de 0,739 **. Los resultados fueron estadísticamente significativos, indicados por el valor de p calculado de 0,000.

El estudio de Tejada (2022) profundiza en la correlación entre la gestión documental y los servicios públicos en las entidades administrativas locales. Para llevar a cabo este estudio, se empleó un enfoque de investigación básica, utilizando métodos cuantitativos, niveles descriptivos relativos y un diseño no experimental. Los resultados revelan que el 47% de los participantes encuestados considera que la gestión de documentos es normal, mientras que el 59% de ellos considera que el servicio al cliente es normal. Se detectó una correlación significativa entre las dos variables, como lo demuestra un valor r de 0,808 y un valor p de 0,000.

Según la investigación de Calle (2021), los niveles de satisfacción de los usuarios internos dentro de un gobierno local están directamente relacionados con el sistema de gestión de documentos. Calle utilizó una metodología cuantitativa y un paradigma positivista. Los resultados mostraron una correlación notable (Pearson=0,649, $p=0,000$) entre un sistema de gestión de documentos productivo

y la satisfacción del usuario. En conclusión, se determinó que un sistema de gestión documental eficaz puede elevar los niveles de satisfacción de los usuarios.

El objetivo principal de la investigación de Inquilla en 2021 fue determinar la correlación entre la estrategia de firma digital y la gestión de trámites documentales. La metodología empleada para este estudio fue de carácter cuantitativo y descriptivo-correlacional en un nivel básico. El diseño de investigación fue no experimental con un enfoque transversal. Los hallazgos indicaron que el 46,6% de los participantes informaron un buen nivel de dominio de la firma digital. De ellos, el 37% informó buenos niveles de procesamiento documental, mientras que el 4,1% informó niveles regulares y el 5,5% informó niveles malos. Mediante el uso de la prueba de correlación no paramétrica de Spearman se concluyó que existe una correlación significativa y positiva entre las variables de estudio, como lo indica un coeficiente de Rho Spearman de 0.486 con un nivel de confianza del 95% y una probabilidad menor a 0.05 ($p\text{-valor} = 0,000 < \alpha = 0,05$).

Tubillas (2021) tuvo como objetivo explorar la correlación entre la gestión documental y el gobierno digital en su estudio. El estudio adoptó un enfoque transversal cuantitativo, no experimental y correlacional. Los hallazgos indicaron que la gestión de documentos obtuvo un alto puntaje con un 47 %, mientras que el gobierno digital obtuvo un moderado 52,5 %. Además, hubo una relación significativa entre los dos, con un rho de 0,823 y un $p\text{-value}$ de 0,000. Por lo tanto, se puede concluir que existe una correlación directa y significativa entre la gestión documental y todas sus dimensiones con el nivel de gobierno digital en el escenario dado.

Según el estudio de Ramírez (2021), existe una fuerte correlación entre la gestión documental eficaz y los niveles de satisfacción de los directivos de las organizaciones públicas. La metodología de investigación empleada fue descriptiva, correlacional y no experimental. Los resultados mostraron una correlación notable, con una asociación moderada y positiva entre las variables a un valor de $\rho = 0,698$ y $p < 0,01$.

Moreno (2021) realizó un estudio que examinó la correlación entre el gobierno digital y la gestión administrativa. Utilizando un enfoque básico, no

experimental, correlacional con datos cuantitativos, el estudio reveló una correlación positiva considerable de 0,870 entre el gobierno digital y la gestión administrativa, con un valor de significancia de 0,000. Dado que este número era inferior a $<0,005$, se concluyó que la hipótesis nula no era válida y se apoyó la hipótesis alternativa. La conclusión del estudio señaló que un gobierno digital eficaz podría conducir a un sistema de gestión de documentos más eficiente.

Dongo (2019) realizó un estudio explorando la conexión entre la gestión documental y la agilización de los procesos administrativos en las instituciones públicas. La investigación empleó técnicas cuantitativas como la correlación descriptiva y diseños transversales no experimentales. Los resultados del estudio revelaron una relación significativa y favorable entre la aplicación de un modelo de gestión de registros y la simplificación administrativa. El valor rho de Spearman fue 0,893 y el valor p fue 0,000. En consecuencia, la deducción fue que el aumento en el nivel de gestión de documentos se corresponde directamente con un aumento en el nivel de simplificación administrativa.

En ese sentido Rucoba (2019) realizó un estudio que tuvo como objetivo investigar la correlación entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa. El estudio fue de naturaleza descriptiva y no implicó ningún tipo de experimentación. Los resultados de la investigación indicaron que aproximadamente el 37,4 % del gobierno electrónico está mal implementado, lo que genera ineficiencias. No obstante, el estudio estableció una relación positiva entre sus variables. El estudio sugirió mejoras en los procedimientos y el sistema de información de la entidad, así como la actualización del seguimiento de los requisitos de las herramientas de gestión. La conclusión a la que se llegó fue que es imperativa la constante capacitación de los empleados en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.

Con referencia a las teorías relacionadas a la variable gobierno digital, se consideró La teoría general del sistema postula que es imposible describir efectivamente los atributos del sistema centrándose únicamente en sus diversas partes. Más bien, solo se puede obtener una comprensión integral del sistema al examinar el sistema como un todo, incluidas todas las interdependencias de sus

partes. De manera similar, los esfuerzos de investigación interdisciplinarios tienen como objetivo identificar los atributos compartidos de entidades y sistemas que existen en todos los niveles de la realidad, aunque dentro de diferentes disciplinas académicas (Zhang y Ahmed, 2020). Cuando se trata del gobierno electrónico de la gestión moderna, la clave del éxito no es ver el problema como una colección de componentes dispares, sino como un todo cohesivo. El enfoque óptimo implica planificar el proceso de adopción del gobierno electrónico para cada departamento y agencia por etapas, teniendo en cuenta los desafíos únicos que enfrenta cada uno e identificando a las personas que liderarán el esfuerzo de adopción (Twizeyimana y Andersson, 2019).

Teoría de la inteligencia colectiva de Lévy tiene sus raíces en la idea de que ninguna persona posee todo el conocimiento; más bien, todos tienen un área única de especialización. La suma total de todos los conocimientos se encuentra dentro de la humanidad misma, y el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) facilita la generación de conocimiento colectivo a través de la conectividad. Esta conectividad brinda acceso a información sobre diversos temas, incluida la sexualidad, a escala global. Lévy argumenta que el desarrollo del conocimiento en línea es un esfuerzo colectivo resultante del constante intercambio y actualización de contenido, lo que lo convierte en un producto de colaboración en lugar de un esfuerzo individual (Ferrer, 2015).

El DL. N° 1412-PCM (2018) aprobó la Ley de Gobierno Digital junto con su reglamento asociado, DS 029-2021, y lineamientos que la acompañan. Estos fueron creados para establecer un marco integral para la gestión de la identidad digital, la seguridad digital, la arquitectura digital, la interoperabilidad y los datos. La intención es que estas medidas sean realizadas por las entidades de la administración pública en todos los niveles de gobierno con el fin de agilizar los procesos, generar valor público y prepararse para la futura gobernanza con la información más reciente disponible. Un aspecto crucial de esta iniciativa en curso es la digitalización de la investigación realizada por entidades públicas y privadas.

Esto facilita la buena toma de decisiones, la transparencia y la eficiencia en el gobierno. Según el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo [CLAD, (2019)], este documento se basa en un acuerdo de todos los países de

América Latina para iniciar datos de información pública a través del uso intensivo de las TIC, en particular las plataformas digitales emergentes y las redes sociales. Para facilitar la resolución colaborativa de problemas públicos, es necesario crear e implementar un nuevo diseño que involucre a representantes de diferentes campos. Este diseño debe enfocarse en generar espacios que promuevan el diálogo, la deliberación y la creatividad. El Estado debe tomar la iniciativa en la construcción de estos espacios y trabajar junto a los representantes para encontrar soluciones efectivas.

Flores (2022) enfatizó el papel significativo y ventajoso que juega la tecnología en la gobernanza digital. Esto se debe a su capacidad para mejorar la eficacia y el rendimiento de los empleados, simplificar el proceso de acceso a los servicios para los ciudadanos y ofrecer soluciones óptimas. El cumplimiento digital de diversas necesidades, como el pago de impuestos, certificación, programación de citas y admisiones en instituciones académicas para organismos gubernamentales como municipios, gobiernos locales y departamentos, se puede personalizar para adaptarse a diferentes requisitos, lo que resulta en una mejora general en la calidad de vida de los individuos (Rasulova et al., 2021).

Según la definición de Delgado (2020), el gobierno digital se caracteriza por la integración de las tecnologías de la información como un aparato crítico para lograr una administración transparente y eficiente. Esto se puede lograr empleando una plataforma tecnológica que procese datos de varias organizaciones. Dicha plataforma permitiría a los ciudadanos crear, analizar, gestionar, procesar y compartir información, lo que conduciría a la generación de conocimientos que contribuyan al desarrollo sostenible y mejoren la calidad de vida de los residentes (Franciskivić et al., 2020).

En tanto, Medina et al. (2020) definen el gobierno digital como acciones gubernamentales que emplean tecnología de la información, particularmente Internet, para mejorar la eficiencia del servicio público. El objetivo es crear un marco más transparente y beneficioso para los ciudadanos para las actividades gubernamentales. Lavado (2021) destaca que el gobierno digital se apoya en las nuevas TIC utilizadas por las entidades estatales, que ayudan a desarrollar nuevos

lineamientos de la gestión pública. asimismo, Rendueles y Nava (2021) enfatizaron que el objetivo del Gobierno digital es mejorar la transparencia facilitando acciones eficientes del sector público. El objetivo final es ofrecer a los ciudadanos un acceso rápido a la información y los canales de comunicación, asegurando al mismo tiempo un desarrollo sostenible.

También, Joshi e Islam (2018) definen el gobierno digital como un enfoque moderno de la gestión pública que impulsa la transparencia, la eficiencia y la sociabilidad en respuesta a las necesidades de cada ciudadano. Este enfoque aprovecha las TIC para agilizar la administración interna y las interacciones de los usuarios con los servicios públicos. Respecto a ello, Salazar (2022) señala que el gobierno digital permite a las instituciones públicas modernizar sus procesos, optimizar la participación ciudadana y reducir las ineficiencias digitales. En los países en desarrollo, presenta una oportunidad para mejorar tanto la calidad gubernamental como la gestión de recursos, incluidos los financieros y humanos. Finalmente, Velasco (2019) agregó que el gobierno digital contribuye al desarrollo nacional al promover el progreso social y financiero, garantizar la igualdad y exigir aportes de la ciudadanía a través de plataformas virtuales y sistemas de información.

Para las dimensiones de la variable gobierno digital, según la PCM (2021) refiriéndose al DS N° 029-2021-PCM, determino 6 dimensiones: Dimensión Identidad Digital: El proceso facilita la autenticación e identificación de las personas, en particular de los ciudadanos, cuando buscan servicios digitales. La identidad digital se refiere a la recopilación de información que se pone a disposición del público en Internet sobre nosotros. Esta información incluye datos personales, fotografías, artículos de noticias, comentarios, preferencias, conexiones sociales y aficiones, entre otras cosas. Estos datos son los que crean una imagen de nosotros en la mente de los demás y, en última instancia, dan forma a nuestra reputación digital, que es la percepción que los demás tienen de nosotros en línea. Es posible que nuestra identidad digital difiera de la realidad, pero nuestras acciones y comportamientos en línea tienen un impacto en el mundo físico y viceversa. Esencialmente, la identidad digital es la extensión de nuestra identidad física al ámbito en línea (PCM, 2021).

Dimensiones de los servicios digitales: El propósito del diseño de servicios digitales es permitir la seguridad, la escalabilidad, la interoperabilidad, la integridad, la accesibilidad, la usabilidad y la funcionalidad omnicanalidad. Además, la facilidad de uso es un componente crucial. Esto incluye la comprensión de los procedimientos administrativos, las firmas electrónicas y su conveniencia en varios procesos. Los documentos en papel continúan sirviendo como equivalente legal, pero las firmas electrónicas ahora se pueden presentar directamente o mediante una solicitud a la autoridad competente (PCM, 2021).

Dimensión de gobernanza de datos: El diseño tiene como objetivo fomentar la gestión de datos primarios a niveles aceptables mediante el uso de tecnologías digitales y emergentes para adquirir, generar, manejar, examinar, difundir, almacenar y proporcionar datos gubernamentales. Dimensión de Interoperabilidad: El objetivo principal de este esfuerzo es establecer la interoperabilidad y facilitar la conexión de diferentes procesos y sistemas de información dentro de sus respectivos dominios. Esto implica permitir el intercambio fluido de datos entre varias entidades (PCM, 2021).

Dimensión seguridad digital: El objetivo principal es aumentar la confianza de los ciudadanos, las entidades públicas y el público en general en el entorno digital en el que se desempeñan, enfatizando las medidas nacionales de seguridad digital (PCM, 2021). Dimensión Arquitectura Digital: el objetivo es garantizar la armonía entre los objetivos estratégicos nacionales e institucionales a través de la utilización eficiente de las tecnologías digitales. Esto implica centrarse en la inversión, el rendimiento, la organización, los datos, las aplicaciones, la tecnología, la seguridad y la flexibilidad operativa (PCM, 2021).

En cuanto a la base de las variables de gestión documental, se considera la teoría clásica de Fayol se concentra en la estructura particular establecida para garantizar una eficiencia óptima para todos los participantes, ya sean instituciones (como departamentos o regiones) o el personal (incluidos los funcionarios y ejecutivos). La carga de trabajo administrativo no debe pesar mucho sobre el responsable, sino distribuirse entre el resto del personal. La teoría de Fayol crea condiciones favorables para la eficiencia, que a su vez generan aportes benéficos

para la organización. Estas condiciones se refuerzan a través de encuestas de prácticas administrativas y la implementación de herramientas conocidas como procesos administrativos (Hatchuek y Segrestin, 2019).

En los límites de esta investigación, el término "gestión documental" se refiere al sistema integral que las organizaciones utilizan para regular y sincronizar todos los aspectos de la creación, recepción, organización, almacenamiento, conservación, acceso y distribución de registros. Este sistema garantiza que se pueda acceder rápidamente a la información manteniendo la precisión y seguridad de los flujos de información (Mulaydinov, 2021). El objetivo principal de los procedimientos de gestión documental es establecer un conjunto de controles sistemáticos para cada etapa del ciclo de mantenimiento de registros, que incluye cinco fases distintas: recepción, distribución, uso, mantenimiento y eliminación (Mojapelo, 2020). Es esencial comprender estas etapas para determinar los procedimientos necesarios para organizar de manera efectiva los documentos de una organización relacionados con la prestación de servicios (Muñoz, 2019).

La gestión eficiente de documentos es crucial para que las instituciones públicas garanticen una prestación de servicios rápida y de alta calidad al tiempo que minimizan los costos (Ab Aziz et al., 2018). Esto implica utilizar mecanismos para crear, usar, mantener, preservar y disponer de documentos, mientras se asegura un control adecuado (Stewart y Ken, 2020). Las bases de datos correctamente ordenadas y estandarizadas son esenciales para una gestión de documentos eficaz, con verificación periódica para mantener la precisión (Ayaz y Yanartaş, 2020). Para optimizar los procedimientos y servicios del día a día en las entidades públicas, los documentos deben ser resguardados y procesados en función de su nivel de importancia y necesidad (Pysarenko et al., 2019).

Según Sánchez (2018), la gestión documental y el archivo documental comparten el objetivo de la preservación de documentos, pero difieren en su alcance. La gestión de documentos abarca varios procesos que conducen a la conservación, incluida la digitalización para el acceso virtual. Asimismo, Velásquez et al. (2018) explican además que este sistema implica capturar y almacenar el documento original para su futura identificación y recuperación.

En el marco de la salvaguarda de la confidencialidad de los documentos públicos, el Estado ha autorizado medidas de protección. Estas medidas están previstas en la Ley N° 27444, Ley General del Procedimiento Administrativo, específicamente en el artículo 128°. De acuerdo con esta ley, toda entidad pública debe tener una unidad central responsable de recibir y procesar documentos. La unidad tiene la tarea de mantener una cuenta precisa de todos los documentos recibidos y emitidos por la entidad. Adicionalmente, la unidad está obligada a velar por la seguridad técnica de los documentos y tomar las medidas correspondientes para ejecutar los trámites que sean necesarios (El Peruano, 2019).

El modelo de gestión documental es un marco legal que permite la digitalización, preservación e intercambio de documentos entre organismos públicos. El modelo está diseñado para estandarizar el tratamiento de los documentos, independientemente del proceso, canal de ingreso o personal involucrado. Hace hincapié en la indexación, la categorización y los protocolos de seguridad coherentes para garantizar la uniformidad en la gestión de documentos, tanto en formato digital como físico. Hazani et al. (2018) sugieren que este modelo facilita la digitalización, la trazabilidad, la conservación y el uso de documentos al tiempo que promueve una comunicación fluida entre los diferentes sistemas de gestión de documentos.

De acuerdo a la Secretaria del gobierno digital (2017) se establece como procedimientos o dimensiones lo siguiente: En cuanto a la dimensión de recepción de los procedimientos documentales, la aceptación de documentos dentro de una Entidad se rige por la Ley General de Procedimiento Administrativo y las Directivas específicas de cada Entidad. El servidor designado responsable de recibir la documentación debe considerar cuidadosamente el alcance de los documentos antes de aceptarlos.

La dimensión emisión de la documentación es un aspecto crucial y se puede realizar de forma manual o electrónica con firmas virtuales. Un documento electrónico es cualquier información registrada en un dispositivo electrónico. Para autenticar mensajes virtuales o documentación electrónica se utilizan firmas electrónicas (secretaria del gobierno digital 2017)

La dimensión de archivo, la documentación que produce una entidad pasa por una serie de etapas, como organización, descripción, selección, preservación y archivo, a lo largo del tiempo. Desarrollar un conjunto de reglas para evaluar los registros generados y mantenidos por todas las entidades es esencial para cumplir con los requisitos reglamentarios y salvaguardar los registros digitales (Oliveira y Bedin, 2018).

Finalmente, la dimensión despacho, juega un papel crucial para garantizar que los documentos se entreguen a sus destinatarios previstos, ya sea en forma física o digital. Se pone en marcha un mecanismo de control para verificar que los documentos han sido recibidos en el otro extremo (Secretaría de Gobierno Digital 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

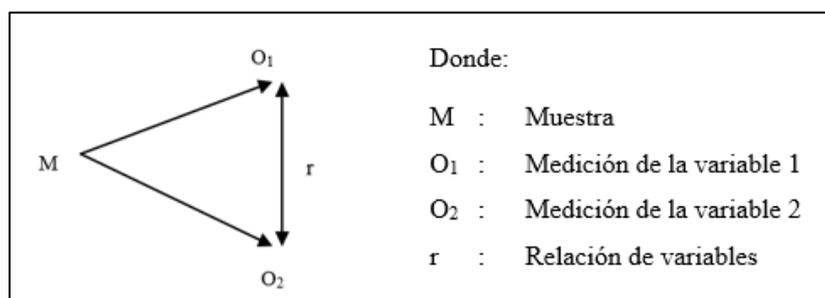
3.1.1. Tipo de investigación

La investigación descrita se considera de tipo básico debido a que sus resultados servirán para cubrir la brecha de conocimiento, según Hernández y Mendoza (2018) la investigación básica se enfoca en adquirir nuevos conocimientos y comprender fenómenos sin tener una aplicación directa inmediata.

Además, según Hernández y Mendoza (2018) el enfoque adoptado por la investigación es de naturaleza cuantitativa debido a que utiliza medidas numéricas y estadísticas, y la recopilación de datos se realiza para autenticar hipótesis ya establecidas.

En cuanto al diseño que se considera para la investigación, corresponde a un diseño no experimental, con alcance descriptivo y transversal. Según Hernández y Mendoza (2018), cuando se habla de diseño no experimental, las variables no se manipulan deliberadamente, sino que se estudian en su entorno natural. Este diseño también implica correlación, lo que significa que la conexión entre variables se analiza sin ninguna intervención del investigador en la situación real. La siguiente ilustración muestra el diseño correlacional.

Figura 1
Esquema del diseño de investigación



3.2. Variable y operacionalización

Variable Gobierno digital

Definición conceptual. Según Salazar (2022), el gobierno digital se refiere a cualquier acción del Estado que utiliza las nuevas tecnologías, particularmente las relacionadas con Internet, para mejorar la eficacia de la administración pública y optimizar la eficiencia de todos los servicios disponibles en beneficio de la población. Al hacerlo, los ciudadanos cuentan con un marco más transparente y con mayores facilidades de acceso a los servicios que brinda el gobierno.

Definición operacional. Para medir el estado del gobierno digital, se elaboró un cuestionario con 25 ítems basado en el DS 029-2021-PCM. (Ver Anexo 2: Matriz de operacionalización).

Indicadores. Ciudadano digital, Gestores de identidad, Autenticación, Catálogo de servicios, Innovación, Trámites electrónicos, Documentos digitales, Herramientas digitales, Plataforma de datos, Plan de gobierno digital, Red de fibra óptica, Uso eficiente de datos, Plataformas digitales, Apoyo interinstitucional, Confianza digital, Protocolos de seguridad, Referencia de desempeño, organización, aplicaciones, datos, tecnológicos, y seguridad

Escala. La medición se realizó mediante una escala politómica ordinal que se distribuyó entre las distintas dimensiones del cuestionario.

Variable independiente: Gestión documental

Definición conceptual.

La gestión documental abarca las normas y prácticas técnicas que permiten a una organización gestionar sus registros. Esto incluye recibir y crear registros, recuperar información de ellos y determinar cuánto tiempo conservarlos. Los registros que ya no son útiles se eliminan, mientras que los que tienen valor a largo plazo se conservan utilizando los principios de racionalización y economía. Además, la gestión de registros proporciona servicios auxiliares a la disciplina archivística (Pérez et al., 2021).

Definición operacional.

La medición de la variable gestión documental implica cuatro dimensiones distintas, que se evaluaron mediante un instrumento que comprende un total de 20 elementos que abarcan estas dimensiones. (Ver Anexo 2: Matriz de operacionalización).

Indicadores. documentos electrónicos y físicos. La revisión y verificación de dichos documentos es crucial, particularmente en el contexto de los plazos establecidos. Para garantizar que tales tareas se lleven a cabo de manera efectiva, a menudo se implementan programas de capacitación. También se implementan medidas de seguridad y actividades de control para salvaguardar documentos importantes. La organización, descripción, selección y conservación adecuadas de los documentos son fundamentales en este proceso. Los servicios de archivo se utilizan a menudo para mantener aún más estos documentos. Se elaboran estándares para facilitar los mecanismos de control y los procesos de despacho.

Escala. La variable se mide en una escala politómica ordinal

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. **Población.** Ventura-León (2017) define una población como un total de individuos, objetos o sucesos que comparten características similares y pueden proporcionar información. La población estuvo considerada por 200 trabajadores administrativos de una entidad municipal.

- **Criterios de inclusión:** Los encuestados fueron trabajadores de ambos sexos que tenían un contrato vigente y dieron su consentimiento para participar en las herramientas de medición en el momento de la encuesta.
- **Criterios de exclusión:** trabajadores que vienen de otras áreas de trabajo, los que tienen licencia, así como las nuevas contrataciones.

3.3.2. **Muestra:** En la investigación, una muestra es un subconjunto de la población de la que se recopila información y se lleva a cabo un análisis estadístico para generalizar los hallazgos. Según Ventura-

León (2017), es un aspecto esencial de los estudios de población. En el presente estudio, el tamaño de la muestra será de 133 trabajadores.

3.3.3. **Muestreo:** El proceso de muestreo, tal como lo define Ventura-León (2017), se refiere a la selección de una muestra para ser analizada. Para este estudio en particular, se empleará un muestreo probabilístico de aleatorio simple.

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

Técnica. Sánchez et al. (2018) sugieren que las encuestas son una técnica eficaz para recopilar información a través de un cuestionario preparado. El objetivo de esta técnica es obtener las opiniones de los sujetos encuestados.

Instrumento. La herramienta principal para ejecutar la encuesta será un cuestionario. Sánchez et al. (2018) afirman que los cuestionarios son fundamentales en la realización de encuestas, ya que facilitan la medición de dimensiones y variables. El cuestionario, que estará compuesto por 25 ítems, evaluará la variable gobierno digital en seis dimensiones. Además, se desarrollará un cuestionario separado de 20 ítems para evaluar la variable de gestión de documentos.

Validez. Sánchez et al. (2018) argumentan que la consideración más importante al evaluar la confiabilidad de los instrumentos es el nivel de medición de la variable en cuestión. En este estudio, los cuestionarios se sometieron a una evaluación exhaustiva de su validez de contenido mediante juicio de expertos.

Confiabilidad. Para asegurar la calidad de los datos recolectados, es necesario someter los instrumentos a una prueba de confiabilidad que evalúe la confiabilidad de sus componentes individuales (Sánchez et al. en 2018).

Para establecer la confiabilidad de los instrumentos, se realizó una prueba piloto con 20 trabajadores, y los resultados señalaron confiabilidad de Alfa de Cronbach fue positiva para la dimensión gobierno digital fue 0.931 y la gestión documental fue 0.982 (véase anexo 7).

3.5. Procedimientos

El proceso de recopilación de datos se inició con un esfuerzo coordinado para obtener la autorización oficial de las autoridades competentes. Esto garantizó un enfoque transparente y ético para la administración de cuestionarios a elementos seleccionados de la muestra. Los cuestionarios fueron creados usando formularios electrónicos y distribuidos a través de mensajes electrónicos. Los encuestados fueron informados de su participación voluntaria y se aseguró que los datos recopilados serían utilizados únicamente para los fines de la investigación, respetando los principios éticos.

En relación con estos instrumentos, se promulgó por el Presidente del Consejo de Ministros (2021), el Decreto Legislativo Reglamento N° 1412 (también conocido como Ley de Gobierno Digital) aprobado mediante la publicación del Decreto Supremo N° 029 - 2021-PCM . El decreto regula el uso de la tecnología y los medios electrónicos en los procedimientos administrativos y creó la Secretaría de Gobierno Digital en 2017. Asimismo, la Resolución N° 001-2017-PCM/SEGDI ha aprobado el modelo de gestión documental en el ámbito de: Decreto Legislativo N° 1310, detallando las condiciones y requisitos específicos para su implementación.

3.6. Método de análisis de datos

Para analizar los datos, se emplearán dos métodos principales: análisis descriptivo el cual implica categorizar y ordenar los datos recopilados en una base de datos, con tablas de distribución de frecuencia utilizadas para presentar los hallazgos. En el análisis inferencial, implica determinar la prueba estadística adecuada a utilizar, seleccionar un estadístico y verificar la hipótesis, para realizar, se evaluó la igualdad de las dos muestras mediante la prueba de normalidad de Kolmogorov. Con base en los resultados de las pruebas, es evidente que las variables de estudio no se ajustan a una distribución normal. Así lo evidencian los valores de p de ambas variables, que fueron 0.000, lo que indica que se encuentran por debajo del nivel de significancia de α , que es 0.05. El estadístico empleó el coeficiente de Rho

Spearman para probar las hipótesis, y los resultados de este análisis se proporcionaron en formato tabular.

3.7. Aspectos éticos

En el transcurso de esta investigación se tuvo en cuenta los principios morales del investigador, así como las normas establecidas por la Universidad César Vallejo. Este estudio se adhiere a los principios de la ética de la investigación, que incluye fomentar la participación voluntaria en las encuestas, respetar la autonomía de los participantes para decidir si participar o no, y promover el bien común brindando recomendaciones y conclusiones que beneficien a la institución. La dignidad de todos los participantes también fue una prioridad, independientemente de sus características sociales, étnicas, de género u otras características distintivas. Además, la honestidad y la transparencia fueron componentes esenciales de esta investigación, y los datos no fueron manipulados ni plagiados. El estudio también siguió los estándares de la APA para referenciar adecuadamente a otros investigadores. Finalmente, el investigador defendió los principios de beneficencia, justicia y respeto por los derechos y el bienestar de los participantes, como se describe en las pautas de ética de la investigación (Ross et al., 2018).

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 1

Distribución de la variable gobierno digital y sus dimensiones

Variable/dimensiones	Nivel (%)		
	Bajo	Medio	Alto
V1. Gobierno digital	6%	46.6%	50.4%
D1. Identidad digital	9%	40.6%	50.4%
D2. Servicios digitales	12%	36.1%	51.9%
D3. Interoperabilidad	8.3%	42.9%	48.9%
D4. Gobernanza de datos	18.8%	36.8%	44.4%
D5. Seguridad digital	6.8%	39.1%	54.1%
D6. Arquitectura digital	7.5%	31.6%	60.9%

Respecto a los resultados encontrados, en la tabla 1, se visualiza que según los encuestados el gobierno digital alcanzó un 50.4% del nivel alto, un 46.6% del nivel medio, y un 6% del nivel bajo. En cuanto a las dimensiones. La identidad digital obtuvo un 50.4% alto, la dimensión servicios digitales alcanzó un 51.9% alto, la dimensión interoperabilidad un 48.9% alto, la dimensión gobernanza de datos un 44.4% alto, la dimensión seguridad digital un 54.1% alto, y la dimensión arquitectura digital un 60.9% alto.

Tabla 2*Distribución de la variable gestión documental y sus dimensiones*

Variable/dimensiones	Nivel (%)		
	Deficiente	Regular	Eficiente
V1. Gestión documental	6%	54.1%	39.8%
D1. Recepción	7.5%	45.9%	46.6%
D2. Emisión	12%	50.4%	37.6%
D3. Archivo	10.5%	50.4%	39.1%
D4. Despacho	12.8%	53.4%	33.8%

La tabla 2 muestra los hallazgos descriptivos que se recopilaban de las evaluaciones del personal de la organización. Según los resultados, la gestión documental ha sido calificada como regular por el 54,15% de los trabajadores, eficiente por el 39,8%, y solo el 6% ha expresado su insatisfacción por considerarla deficiente. En tanto las dimensiones, recepción alcanzó un 46.6%, la dimensión emisión obtuvo un 50.4% regular, la dimensión archivo un 50.4% regular, y la dimensión despacho un 53.4% regular.

Resultados inferenciales

Hipótesis general

Tabla 3

Correlación entre el gobierno digital y la gestión documental

		Gestión documental	
Rho de Spearman	Gobierno digital	Coefficiente de correlación	,630**
		Sig. (bilateral)	<.000
		N	133

Al examinar la correlación entre gobierno digital y gestión documental, la Tabla 3 revela que el procesamiento de datos demuestra un vínculo significativo entre las variables ($p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$) y un coeficiente de correlación alto y positivo ($\rho = 0,630$). Esto indica que un mayor grado de gobierno digital está estrechamente relacionado con un mayor grado de gestión documental, presentando ambas variables una relación positiva.

Hipótesis específica 1

Tabla 4

Correlación entre el gobierno digital y la recepción documental

		Recepción documental	
Rho de Spearman	Gobierno digital	Coeficiente de correlación	,535**
		Sig. (bilateral)	<.000
		N	133

El objetivo de este estudio fue investigar la correlación entre la gobernanza digital y la recepción de documentos. La Tabla 4 muestra el análisis estadístico de la información, revelando que existe una relación significativa entre la variable y la dimensión ($p_value = 0,000 < 0,05$). Además, el coeficiente rho es 0,535, lo que indica una relación moderada y positiva entre ambas

Hipótesis específica 2

Tabla 5

Correlación entre el gobierno digital y la emisión documental

		Emisión documental	
Rho de Spearman	Gobierno digital	Coeficiente de correlación	,586**
		Sig. (bilateral)	<.000
		N	133

Con el objetivo de conocer la correlación entre el gobierno digital y la emisión de documentos oficiales, la Tabla 5 presenta los datos procesados. Estos datos revelan que la variable y la dimensión están estrechamente asociadas, como lo demuestra la significación estadística ($p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$) y un coeficiente rho positivo moderado de 0,586.

Hipótesis específica 3

Tabla 6

Correlación entre el gobierno digital y el archivo documental

			Archivo documental
Rho de Spearman	Gobierno digital	Coeficiente de correlación	,618**
		Sig. (bilateral)	<.000
		N	133

El objetivo fue establecer una correlación entre el gobierno digital y el archivo documental. Al examinar los datos presentados en la Tabla 5, se hace evidente que el procesamiento de la información está estrechamente ligado a esta relación. Tanto la variable como la dimensión exhiben una asociación significativa (p -valor = $0,000 < 0,05$) con un coeficiente rho de 0,618, lo que significa una conexión fuerte y afirmativa.

Hipótesis específica 4

Tabla 7

Correlación entre el gobierno digital y el archivo documental

		Despacho documental	
Rho de Spearman	Gobierno digital	Coeficiente de correlación	,669**
		Sig. (bilateral)	<.000
		N	133

El objetivo fue determinar la correlación entre el gobierno digital y el envío de documentos. Al analizar los datos presentados en la Tabla 7, se evidencia que existe un vínculo significativo entre la variable y la dimensión (p-value = 0,000 < 0,05), con un coeficiente rho de 0,669 indicando una relación fuerte y positiva.

V. DISCUSIÓN

El propósito de esta indagación fue establecer una conexión entre el gobierno digital y la gestión documental. Al analizar los datos se descubrió que existe una correlación considerable entre las variables ($p_valor = 0,000 < 0,05$). El coeficiente rho de 0.630 indica que existe una relación positiva y alta entre los niveles de gobierno digital y la gestión documental. Por lo tanto, a medida que aumentan los niveles de gobierno digital, también lo hacen los niveles de gestión documental. Estos hallazgos fueron comparados con los resultados de Hoyos (2023), cuya investigación arrojó que el nivel de gobierno digital fue de 55.77%, y el nivel de gestión documental fue de 65%. También se descubrió que existe una correlación positiva moderada entre el gobierno digital y la gestión documental, como lo demuestra el coeficiente Rho de Spearman de 0,655** y un valor de p de $0,00 < 0,01$, lo que respalda la hipótesis propuesta. Además, la investigación de Garay (2022) mostró que existe una relación positiva significativa entre la gestión de registros y la calidad general con un coeficiente de correlación de $r=0,615$ y un nivel de significancia de $p < 0,05$. Estos hallazgos demuestran que la gestión de registros es fundamental para lograr altos niveles de calidad.

La investigación de Salazar (2022) respalda la información presentada anteriormente, que describe la gestión de documentos como una colección de operaciones y técnicas administrativas que abarcan desde la creación de documentos hasta la destrucción o transferencia a los archivos de la entidad. Adicionalmente, Flores (2022) destaca la importancia de la rápida adopción de estrategias de gestión digital basadas en procedimientos administrativos electrónicos y prácticas judiciales digitales, así como la creciente prevalencia de buzones y ventanillas electrónicas en las entidades nacionales. Sin embargo, es crucial reconocer la necesidad de incorporar ciertos principios políticos, como la buena fe y la priorización de los residentes, durante el proceso de implementación de estos cambios.

En tanto, Enrique y Sáenz (2022) enfatizaron la importancia del gobierno electrónico para que el Estado pueda ofrecer servicios electrónicos. Esto asegura que los ciudadanos tengan igualdad de acceso a los servicios. La visión y la agenda del gobierno para la transformación estratégica implica tratar a los ciudadanos

como clientes para abordar sus preocupaciones y problemas. Además, las iniciativas anticipadas de gobierno electrónico apuntan a integrar y optimizar los servicios. La estrategia de promoción del gobierno electrónico por parte del gobierno ha sido analizada desde múltiples perspectivas. Estas perspectivas incluyen estrategias para servicios de gobierno electrónico, colaboración con ciudadanos electrónicos y el desarrollo de infraestructura para el gobierno electrónico.

Para mejorar la calidad y la eficiencia de los procesos internos y externos, la implementación del gobierno digital es crucial. Esto se debe a que el gobierno digital reemplaza el enfoque tradicional de gestión de procesos, haciéndolo más práctico y sencillo para alcanzar los objetivos de la entidad. Además, garantiza la satisfacción de los clientes internos y externos al mismo tiempo que mejora la eficiencia de los procesos operativos. Por último, el gobierno digital promueve la flexibilidad, agilidad y transparencia en las operaciones de la entidad

En relación al primer objetivo, se encontró que el gobierno digital tiene una correlación con la recepción documental, con un p_value de $0.000 < 0.05$ y un coeficiente rho positivo moderado de 0.535. Este hallazgo se comparó con un estudio realizado por Tubillas (2021) realizó un estudio que encontró que la gestión documental es alta con un 47 % y el gobierno digital con un 52,5 % medio. Sus hallazgos mostraron una correlación directa entre la gestión documental y todas sus dimensiones con el nivel de gobierno digital, como lo indica un valor rho de 0,823 y un valor p_de 0,000. Otro estudio de Rucoba (2019) encontró que el 37,4% del gobierno electrónico no se implementó correctamente, lo que generó ineficiencias. A pesar de ello, se estableció una correlación positiva entre las variables estudiadas. Se hicieron recomendaciones para mejorar el sistema de información y adaptarlo a los procesos de la entidad.

Tal como lo reitera la secretaria de gobierno digital (2017), la información presentada se sustenta en datos. La recepción de documentación requiere el establecimiento de lineamientos para cada entidad, lo que implica la revisión y verificación de los documentos recibidos. Es imperativo paginar los documentos, además de verificar su contenido, para asegurar que sean responsabilidad de la

entidad que se registra. Este proceso evita trámites innecesarios y la sobrecarga del personal administrativo, además de aliviar las molestias ocasionadas por los retrasos. Delgado (2020) aboga por el apego a documentos normativos que describan los estándares y tecnologías necesarias para una correcta gestión documental.

Como Sedlmeir et al. (2021), una identidad digital a menudo se define como una asociación digital con un individuo, como lo señalan Alamillo y Domingo (2020). Puede ser utilizado por un individuo como respuesta a solicitudes de validación digital, identificación o verificación de autorización. Los atributos digitales, como afiliaciones institucionales, ciudadanía y prueba de propiedad, se pueden transferir, revocar, eliminar o comercializar (Lyons et al., 2019). Aunque las identidades digitales generalmente se refieren a seres humanos, también pueden referirse a dispositivos, animales o entidades legales, entre otras cosas. Por lo tanto, las discusiones en torno a las identidades digitales no solo deben tener en cuenta a los sujetos humanos. Las credenciales que poseen los sujetos se pueden utilizar para confirmar sus atributos de identidad.

En lo que se refiere al objetivo específico 2, el gobierno digital está íntimamente ligado a la emisión de documentos oficiales. Los resultados de un análisis estadístico revelaron una relación moderada y positiva, como lo indica un valor p de $0,000 < 0,05$ y un coeficiente rho de 0,586. Los resultados de esta investigación se compararon con el estudio Inquilla (2021). El estudio encontró que el 46,6% de los participantes reportaron tener un nivel satisfactorio de Firma Digital. Dentro de ese grupo, el 37% reportó buenos niveles de procesamiento de documentos, mientras que el 4,1% reportó niveles promedio y el 5,5% reportó niveles por debajo del estándar. Mediante la utilización de la prueba de correlación no paramétrica de Spearman, se determinó que existe una relación altamente significativa y positiva entre las variables analizadas. El coeficiente de Rho Spearman se calculó en 0,486 con un nivel de confianza del 95 % y una probabilidad inferior a 0,05. El valor p fue 0,000, que es menor que el umbral alfa de 0,05.

De manera similar, se evaluó el trabajo de Dongo (2019) y se demostró una fuerte correlación positiva entre la utilización de un modelo de gestión de

documentos y la simplificación administrativa. Esto se confirmó mediante el uso de la rho de Spearman, que arrojó un valor de 0,893 y un valor de p de 0,000. A la luz de estos hallazgos, se puede concluir que un aumento en los niveles de gestión de documentos da como resultado un aumento correspondiente en la simplificación administrativa.

Como afirman Stewart y Ken (2020), el aspecto de la emisión documental abarca la creación de documentación, ya sea manual o electrónica, que lleva una firma digital. Un documento electrónico es un registro que se almacena en un formato electrónico, es decir, es información que ha sido registrada en un dispositivo electrónico. Una firma electrónica es un tipo de firma que permite verificar un mensaje virtual o un documento electrónico.

El propósito del estudio fue determinar la relación entre el gobierno digital y el archivo documental. Los resultados mostraron una relación significativa, con un valor de p de $0,000 < 0,05$ y un coeficiente rho de 0,618, lo que indica una correlación positiva alta. Los resultados de este estudio son consistentes con la investigación realizada por Pérez (2022), que también demostró una fuerte correlación entre las métricas del gobierno digital y la gestión de registros. El estudio de Pérez observó un rho de Spearman de 0,739** y un valor de p estadísticamente significativo de 0,000. Tejada (2022), en otro estudio, informó que el 47% de los encuestados calificó la gestión de documentos como promedio, mientras que el 59% calificó el servicio al usuario como tal. Se encontró que el coeficiente de correlación entre las variables es $r=0,808$, con un valor de p de 0,000, lo que indica además una asociación significativa entre las variables y niveles altos.

Según las observaciones de Sánchez (2018) el término “dimensión archivística” denota un registro que es iniciado y sostenido por un establecimiento y pasa por varias etapas en el tiempo. Las etapas abarcan la organización, descripción, selección, preservación y archivo del registro, con el objetivo final de utilizarlo para servicios de archivo. Además, es crucial establecer estándares para evaluar los registros producidos y mantenidos por todas las entidades para cumplir con la normativa vigente y garantizar la protección de los documentos digitales durante este proceso.

Respecto al objetivo específico 4, el gobierno digital está íntimamente asociado con el proceso de despacho documental. El análisis estadístico de los datos revela una relación alta y positiva entre estas dos variables, como lo indica un valor p de $0,000 < 0,05$ y un coeficiente rho de 0,669. De acuerdo con un estudio realizado por Ramírez (2021) este descubrimiento se alinea con sus resultados, donde se descubrió una correlación positiva moderada entre las variables. Se encontró que esta correlación tiene un valor rho de 0,698 y un nivel de significación de $p < 0,01$. De igual forma, el estudio de Moreno (2021) encontró una correlación positiva significativa de 0,870 entre gobierno digital y gestión administrativa, con un valor de significancia de 0,000. Dado que el valor es menor a <0.005 , se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa. Como resultado, el estudio concluye que la implementación efectiva del gobierno digital conduce a una mejora en la gestión de documentos.

Por su parte, Hazani et al. (2018) afirman que los campos sostenibles e inteligentes dependen en gran medida de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Estas tecnologías sirven como facilitadores para lograr los objetivos territoriales en términos de eficiencia, confiabilidad y servicio. La importancia de la gobernanza digital se evidencia por los notables resultados en productividad, transparencia, inclusión y confiabilidad cuando se unifican múltiples tecnologías en un solo sistema. No obstante, la implementación de las TIC genera una gran cantidad de datos, lo que amerita una cuidadosa consideración de la gestión empresarial, la seguridad de la información y la privacidad.

Asimismo, Oliveira y Bedin (2018) enfatizaron cuán crucial es que las instituciones públicas adopten, utilicen y difundan el gobierno electrónico como un objetivo destacado. Esto se debe a su potencial para modernizar los sistemas públicos, generando mejores oportunidades de progreso. La integración de la tecnología y la evaluación del talento examina el impacto potencial del gobierno electrónico en la mejora de los procesos administrativos. En consecuencia, suelen surgir métodos novedosos para conceptualizar la gestión de registros, y estos se exploran más a fondo a través de la tecnología. Recopilamos estos métodos para proporcionar enfoques más eficientes para mejorar la calidad de los servicios de archivos.

En tanto, Ab Aziz et al. (2020) señalaron que la gestión de documentos y el gobierno digital están inextricablemente vinculados, los autores argumentan que para que la gestión de registros sea eficaz, depende de la utilización de infraestructuras sofisticadas de análisis y datos. Estas infraestructuras se pueden combinar con principios confiables de mantenimiento de registros, como la tecnología Blockchain y los contratos inteligentes, para crear un marco que tenga el potencial de redefinir los servicios públicos de manera descentralizada, rentable, eficiente y personalizada. Numerosos gobiernos han iniciado programas de gobierno digital o gobierno electrónico, cuyo objetivo es integrar tecnologías de ciencia de datos dentro del sector público, un ejemplo de un programa de este tipo es donde cada ciudadano tiene una identidad digital, una firma digital y un registro personal, y casi todos los servicios gubernamentales están disponibles en línea y en formato digital.

Según Nizamuddin (2019), la gestión de documentos es un componente crucial del gobierno digital, ya que garantiza la transferencia y el almacenamiento seguros de una amplia gama de documentos, como registros financieros, acuerdos legales e información personal. El objetivo principal de establecer un gobierno digital es facilitar transacciones seguras y eficientes sin intermediarios. Generalmente, un acuerdo legal requiere la validación de un certificador que verifica el contenido, lo firma y lo registra para que se considere legalmente vinculante. El objetivo principal de una organización es proporcionar una plataforma confiable y segura para el almacenamiento y la gestión de la información.

VI. CONCLUSIONES

1. Se estableció la relación significativa alta y positiva entre la variable gestión documental y gobierno digital. Siendo el coeficiente de rho = 0.630 y el p_valor 0.000. Por tanto, si el gobierno digital incrementa la gestión documental también aumentara de manera adecuada.
2. Se estableció la relación significativa moderada, positiva y directa entre el gobierno digital y la dimensión recepción documental, siendo el p_valor = $0.000 < 0.05$ y el coeficiente rho = 0.535
3. Se estableció la relación significativa moderada, positiva y directa entre el gobierno digital y la dimensión emisión documental, siendo el p_valor = $0.000 < 0.05$ y el coeficiente rho = 0.586
4. Se estableció la relación significativa alta, positiva y directa entre el gobierno digital y la dimensión archivo documentario, siendo el p_valor = $0.000 < 0.05$ y el coeficiente rho = 0.618.
5. Se estableció la relación significativa alta, positiva y directa entre el gobierno digital y la dimensión despacho documental, siendo el p_valor = $0.000 < 0.05$ y el coeficiente rho = 0.669.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al responsable de la municipalidad, se recomienda crear y ejecutar estrategia integral que permita a la entidad cumplir con sus objetivos para la administración de documentos. Este plan debe mantenerse y hacerse cumplir mediante el establecimiento de estándares y protocolos apropiados que se ajusten a los elementos de la entidad.
2. Al responsable de la municipal, se sugiere mejorar y difundir la práctica de la gestión de documentos, esto se puede lograr reduciendo la duración de los procedimientos, agilizando el proceso de presentación de documentos al equipo de gestión y aumentando la eficiencia operativa de la organización.
3. Al encargado responsable del área de informática, adecuar los sistemas informáticos de la municipalidad a fin de facilitar el desempeño de sus funciones y trámites utilizando de todos los mecanismos de autenticación disponibles para la prestación de servicios a los ciudadanos, incluida la biometría facial y de huellas dactilares, tarjetas de identidad y contraseñas institucionales.
4. Al encargado de la municipalidad, se sugiere implementar medidas tendientes al desarrollo de procesos de archivo digital, estos documentos deben ser evaluados de acuerdo con las leyes y reglamentos vigentes, con un enfoque en la preservación de los documentos electrónicos.
5. Al encargado de la municipalidad se recomienda establecer un mecanismo estratégico de acción y control. Este mecanismo supervisaría la entrega adecuada de todos los documentos, ya sea electrónica o físicamente, a sus destinos previstos.
6. Se recomienda aumentar el tamaño de la muestra en futuras investigaciones. Además, se recomienda ampliar la bibliografía y fuentes de información para enriquecer la investigación. Además, se recomiendan herramientas adicionales para ampliar los datos y permitir comparaciones amplias.

REFERENCIAS

- Ab Aziz, A., Yusof, Z., Mokhtar, U., & Jambari, D. (2018). Conceptual Model for Electronic Document and Records Management System Adoption in Malaysian Public Sector. *International Journal on Advanced Science Engineering and Information Technology*, 8(4), 1191-1197. https://www.researchgate.net/publication/327198981_A_Conceptual_Model_for_Electronic_Document_and_Records_Management_System_Adoption_in_Malaysian_Public_Sector
- Alamillo-Domingo I (2020) SSI e IDAS legal report: how e IDAS can legally support digital identity and trusted DLT-based transactions in the digital single market. https://www.blockchain4europe.eu/wpcontent/uploads/2021/05/SSI_eIDAS_legal_report_final_0.pdf
- Ayaz, A., & 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(2), 1-7. <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2451958820300324?token=F166>
- Bedoya, F. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu emprendedor TES*, 4(3), 65-76.
- Cabrera, F. (2021). *Propuesta de reestructuración para el mejoramiento del proceso de gestión documental de la empresa Aguas Mocoa S.A. E.S.P* [Trabajo de Grado, Universidad de Pamplona]. Repositorio Hulago Universidad de Pamplona. <http://repositoriodspace.unipamplona.edu.co/jspui/handle/20.500.12744/5646>
- Calle, B. (2021). *Sistema de gestión documental y satisfacción de los usuarios internos de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78066>
- Catalá, Ll., y Penalva, C. (2020). The development of e-government in the small municipalities of region of valencia (Spain): More mirror than glass. *AGER*:

- Journal of Depopulation and Rural Development Studies, (29), 39-77.
<https://doi.org/10.4422/ager.2020.02>
- Chávez, K. (2022). *Gestión documental y la calidad de servicio en los usuarios del Seguro Integral de Salud, La Victoria, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/95717>
- Díaz Suárez, Y., Junco Vázquez, T. O., & Ruíz González, M. D. L. Á. (2021). Sistema de gestión documental para la Maestría en Gestión de Información de la UH. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 15(4), 29-44.
- Delgado, H. (2020). Impact of Digital Government in reducing the perception of modernization. *Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*, 13(10).
<https://publicaciones.uci.cu/index.php/serie/article/view/695>
- Enríquez, A. y Sáenz, C. (2022). Gobierno digital: pieza clave para la consolidación de Estados democráticos en los países del SICA”, serie Estudios y Perspectivas. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47811/1/S2200164_es.pdf
- Erkut, B. (2020). From digital government to digital governance: are we there yet?. *Sustainability*, 12(3), 860.
- Ferrer, S. (2015). *Teorías del aprendizaje y TICs*. <https://bit.ly/3i4IJDf>
- Flores, A. (2022). Gobierno electrónico y gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 1-15.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1359
- Franciskovic, J., Hamann, A., y Miralles, F. (2020). Las TIC, una oportunidad de participación ciudadana en los gobiernos subnacionales. *Revista republicana*, (29). <http://dx.doi.org/10.21017/Rev.Repub.2020.v29.a85>
- Garay Bazan, H.E. (2022). *Gestión documental y calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/94811>

- García, E. (2021). *Procesos de gestión documental en el Centro de Administración de Documentos-CAD DE CI UNIBAN SA, sobre la base de la normatividad y política pública archivística nacional*. [Tesis, Universidad Antioquia — Colombia] Repositorio institucional. <https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/18819>
- Hatchuel, A., & Segrestin, B. (2019). A century old and still visionary: Fayol's innovative theory of management. *European Management Review*, 16(2), 399-412.
- Hazani, F., Mat, S., Angutim, M., Hanani, N., & Hamid, A. (2018). System Development for Document Management System. *International Journal of Academic Research in Business & Social Sciences*, 8(9), 748–757. https://hrmars.com/papers_submitted/4652/System_Development_for_Document_Management_System.pdf
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: Mcgraw-Hill Interamericana Editores S.A
- Hertzum, M., Ellingsen, G., & Cajander, Å. (2022). Implementing large-scale electronic health records: Experiences from implementations of epic in denmark and finland. *International Journal of Medical Informatics*, 167. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2022.104868>
- Hoyos, K. (2023). *Gobierno digital y la gestión documental en una Municipalidad Distrital de la Provincia de Ferreñafe*. [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/115409>
- Inquilla, R. (2021). *Estrategia de firma digital y la gestión de trámite documentario en los administrativos en una Universidad Pública, Lima, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74910>
- Joshi, P. y Islam, S. (2018). E-Government maturity model for sustainable E-Government services from the perspective of developing countries. <https://www.scihub.ren/https://doi.org/10.3390/su1006>

- Koptyakova, S., Zinovyeva, E., & Maiorova, T. (2019). Development and deployment of automated electronic document management system in municipal units. *IOP Publishing*, 1333(072034). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1333/7/072034>
- Lacunza, A. C., Clark, R., & 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.
- Lavado, C. (2021). Government and municipal management in the municipality of Tarma - Junín for the period 2019-2020. *Revista Scientific*, 6(22). <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2021.6.22.17.332-344>
- Lyons T, Courcelas L, Timsit K (2019) Blockchain and Digital Identity. https://www.eublockchainforum.eu/sites/default/files/report_identity_v0.9.4.pdf
- Miguélez, F., Alós, R., & Molina, O. (2021). ¿Gobernar los cambios del empleo en la revolución digital?. *Política y Sociedad*, 58 (3), 71122. https://www.researchgate.net/publication/356730225_Gobernar_los_cambios_del_empleo_en_la_revolucion_digital
- Medina, J., Ábrego, D., Echevarría, O. (2020). Satisfaction, ease of use and citizen trust in electronic government. <https://orcid.org/0000-0002-3390-2559>
- Mojapelo, M. (2020). Strengthening public sector records management through the Information Regulator in South Africa. *Journal of Sasa*, 53, 90-102. <https://www.ajol.info/index.php/jsasa/article/view/202313/190761>
- Mulaydinov, F. (2021). Digital economy is A guarantee of government and society development. *Ilkogretim Online*, 20(3), 1474-1479.
- Muñoz, F. J. C. (2019). La descripción archivística en el marco de la gestión documental por procesos. *Revista española de documentación científica*, 42(4), e248-e248.
- Nizamuddin, N., Salah, M., Ajmal A., Arshad, J., Rehman M. (2019). Decentralized document version control using ethereum blockchain and IPFS, *Computers*

& Electrical Engineering, Volume 76, Pages 183-197, ISSN 0045-7906, <https://doi.org/10.1016/j.compeleceng.2019.03.014>

- Oliveira, T. y Bedin, S. (2018). Diagnostic archival as an evaluation tool in document management. *ÁGORA: Revista do Curso de Arquivologia da UFSC*; v. 28, n. 56 (2018); 115-135, 24(2), 135-115
- 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 Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84326>
- Pysarenko, V; Pysarenko, L., & Kantsedal, N. (2019). Application of new data formats for electronic document management in government bodies. IOP Conference Series: Materials Science and Engineering, 568, 1-6. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757-899X/568/1/012102/pdf>
- Porrúa, M. (14 de 02 de 2019). La Agenda Digital en América Latina: Un avance a distintas velocidades. Obtenido de <https://blogs.iadb.org/administracionpublica/es/la-agenda-de-gobierno-digital-en-america-latina/>
- Presidencia del Consejo de Ministros (2018). Decreto Legislativo 1412. Ley del gobierno digital. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/289706-1412>
- Ramírez, G. (2021). *Gestión documental y satisfacción del administrado en la entidad COFOPRI Huaraz – Ancash 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76194>
- Rasulova, A. M., Shepelev, D. V., & Shepeleva, D. V. (2021). The Development of Digitalization in the Modern Russian State. *Gaps in Russian Legislation*, 14(6), 36-40.
- Rendueles, L., y Nava, A. (2021). Implementation of Digital Government in local administrations in Latin America. *Revista de Ciencias Jurídicas de la Universidad Rafael Urdaneta* Vol. 15, Núm. 1. <http://revistas.unam.mx/index.php/encrucijada/article/view/61721/55488>

- Rucoba, M. (2019). *Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019*. [Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo, Lima]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40747>
- Salazar, R. (2022). Digital government and citizen participation: perception of public officials on the role of the Peruvian Municipality. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(S1), 280-288. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2631>
- Sánchez, A. (2018). Investigaciones y aplicaciones prácticas de la gestión de documentos en instituciones de educación superior. *Tribuna del investigador*, 19(2), 43-59. Obtenido de http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:qLGqgFEBIRkJ:saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_ti/article/download/16565/144814483060+&cd=5&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe
- Sánchez H., Reyes, C. y Mejía K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Editorial Ricardo Palma. Perú
- Sedlmeir, J., Smethurst, R., Rieger, A. y Fridgen, G. (2021). Digital identities and verifiable credentials. *Business and Information Systems Engineering*, 63 (5), 603-613. <https://doi.org/10.1007/s12599-021-00722-y>
- Stewart, K., & Ken, C. (2020). Adoption of the Electronic Document Records Management System within the Public Sector in Namibia: Exploring the Challenges and Opportunities. *International Journal of Operations Management.*, *International Journal of Operations Management*, 1(1), 7-18. https://www.researchgate.net/publication/346895452_Adoption_of_the_Electronic_Document_Records_Management_System_within_the_Public_Sector_in_Namibia_Exploring_the_Challenges_and_Opportunities
- Tejada, G. (2022). *Gestión documental y servicio al público en la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/95487>
- Tubillas, M. (2021). *Gestión documental y gobierno digital en la municipalidad de Pueblo Libre – Lima, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83864/Tubillas_MME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Twizeyimana, JD y Andersson, A. (2019). El valor público del gobierno electrónico: una revisión de la literatura. *Información gubernamental trimestral*, 36 (2), 167-178.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X1730196X>

Velasco, E. (2019). *Leading the Digital Revolution in the Public Sector. New organizational structures and managerial profiles*. Cívicos, Consultores en Gestión Pública y Social, México. https://doi.org/10.35247/buengob_27_05

Velásquez, Y., Febles, J., Mena, M., González, N., & García, M. (2018). Diagnóstico de los sistemas de gestión documental para desarrollar la gestión del conocimiento. *Scielo*, 39(1), 46-54.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362018000100006

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

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES / CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS				
<p>Problema general</p> <p>¿Existe relación entre el gobierno digital y gestión documental en una municipalidad provincial, Ica, 2023?</p> <p>Y como problemas específicos:</p> <p>a) ¿Existe relación entre la variable gobierno digital y la dimensión recepción documental en una municipalidad provincial, Ica, 2023?</p> <p>b) ¿Existe relación entre la variable gobierno digital y la dimensión emisión documental en una municipalidad provincial, Ica, 2023?</p> <p>c) ¿Existe relación entre la variable gobierno digital y la dimensión archivo documental en una municipalidad provincial, Ica, 2023?</p> <p>d) ¿Existe relación entre la variable</p>	<p>Objetivo general</p> <p>determinar la relación que existe entre el gobierno digital y gestión documental en una municipalidad provincial, Ica, 2023.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a) Determinar la relación entre la variable gobierno digital y la dimensión recepción documental en una municipalidad provincial, Ica, 2023</p> <p>b) Determinar la relación entre la variable gobierno digital y la dimensión emisión documental en una municipalidad provincial, Ica, 2023</p> <p>c) Determinar la relación entre la variable gobierno digital y la dimensión archivo documental en una municipalidad provincial, Ica, 2023</p> <p>d) Determinar la relación entre la variable</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Si existe relación significativa entre el gobierno digital y gestión documental en una municipalidad provincial, Ica, 2023. Y como</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>a) Si existe relación entre la variable gobierno digital y la dimensión recepción documental en una municipalidad provincial, Ica, 2023</p> <p>b) Si existe relación entre la variable gobierno digital y la dimensión emisión documental en una municipalidad provincial, Ica, 2023</p> <p>c) Si existe relación entre la variable gobierno digital y la dimensión archivo documental en una municipalidad provincial, Ica, 2023</p> <p>d) Si existe relación entre la variable</p>	Variable 1: gobierno digital				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
			Identidad digital	Ciudadano digital Gestores de identidad Autenticación	1 -3	Escala ordinal. Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Bajo Medio Alto
			Servicios digitales	Catálogo de servicios Innovación Trámites electrónicos	4 – 6		
			Interoperabilidad	Documentos digitales Herramientas digitales Plataforma de datos	7 – 9		
			Gobernaza de datos	Plan de gobierno digital Red de fibra óptica Uso eficiente de datos Plataformas digitales	10 – 14		
			Seguridad digital	Apoyo interinstitucional Confianza digital Protocolos de seguridad	15 – 19		
			Arquitectura digital	Referencia de desempeño Referencia de organización Referencia de aplicaciones Referencia de datos Referencia de tecnológicos Referencia de seguridad	20 - 25		
			Variable 2: gestión documentaria				
			Dimensiones	Indicadores	Escala		Niveles o rangos
			Recepción	Documentos electrónicos Documentos físicos Revisión y verificación de	1 - 5	Escala ordinal. Totalmente en	Deficiente Regular

gobierno digital y la dimensión despacho documental en una municipalidad provincial, Ica, 2023?	gobierno digital y la dimensión despacho documental en una municipalidad provincial, Ica, 2023	dimensión despacho documental en una municipalidad provincial, Ica, 2023		documentos		desacuerdo (1) En desacuerdo (2)	Eficiente
			Emisión	Documentos electrónicos Captura de imágenes	6 - 10	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	
			Archivo	Organización de documentos Descripción de documentos Selección de documentos Conservación de documentos Servicios archivísticos Normas elaboradas	11 – 15	De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	
			Despacho	Registros de entrega de documentos	16 - 20		

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Método de análisis
<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básico.</p> <p>Diseño: No experimental, transversal, correlacional</p> <p>Método: Hipotético-deductivo</p>	<p>Población: 200 trabajadores.</p> <p>Muestra: 133 trabajadores.</p> <p>Muestreo. Probabilístico, aleatorio simple</p>	<p>Variable 1: gobierno digital Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario</p> <p>Variable 2: Gestión documental Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>	<p>Estadística descriptiva: Los datos se agruparán en niveles de acuerdo a los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencias y gráficos estadísticos.</p> <p>Estadística inferencial: Pruebas de normalidad.</p>

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Tabla 8

Operacionalización de la variable gobierno digital

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
<p>El gobierno digital abarca una variedad de campos, que incluyen identidad digital, arquitectura, servicios, seguridad, tecnologías, datos e interoperabilidad. Estos campos están interconectados, con el objetivo final de mejorar los servicios centrados en el ciudadano, administrar las entidades de la administración pública y mejorar la prestación de servicios públicos de manera segura. Este enfoque está diseñado para generar confianza y satisfacer las necesidades de los ciudadanos y las personas en un entorno digital, así como facilitar la transformación digital del Estado. (DS. N° 029-2021-PCM, 2021)</p>	<p>La variable será medida mediante 6 dimensiones, y un cuestionario de 27 ítems.</p>	Identidad digital	Ciudadano digital Gestores de identidad Autenticación	1 -3	<p>Escala ordinal. Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>Bajo Medio Alto</p>
		Servicios digitales	Catálogo de servicios Innovación Trámites electrónicos	4 – 6		
		Interoperabilidad	Documentos digitales Herramientas digitales Plataforma de datos	7 – 9		
		Gobernaza de datos	Plan de gobierno digital Red de fibra óptica Uso eficiente de datos Plataformas digitales	10 – 14		
		Seguridad digital	Apoyo interinstitucional Confianza digital Protocolos de seguridad	15 – 19		
		Arquitectura digital	Referencia de desempeño Referencia de organización Referencia de aplicaciones Referencia de datos Referencia de tecnológicos Referencia de seguridad	20 - 25		

Tabla 9

Operacionalización de la variable gestión documental.

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
Se refiere a la documentación a la que acceden regularmente las oficinas productoras u otras partes que la requieran. Se distribuye y procesa según sea necesario para abordar cualquier inquietud pendiente o para brindar soluciones a los problemas que han surgido (secretaría del gobierno digital 2017)	La variable será medida mediante 4 dimensiones y un cuestionario de 20 ítems.	Recepción	Documentos electrónicos Documentos físicos Revisión y verificación de documentos	1 - 5	Escala ordinal. Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	No eficiente Regular Eficiente
		Emisión	Documentos electrónicos Plazos establecidos Programas de capacitación Medidas de seguridad Actividades de control	6 - 10		
		Archivo	Organización de documentos Descripción de documentos Selección de documentos Conservación de documentos Servicios archivísticos Normas elaboradas	11 - 15		
		Despacho	Mecanismos de control Procesos de despacho	16 - 20		

Anexo 3. Instrumentos

Cuestionario sobre gestión digital

Estimad@ colega:

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

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

	Ítems	1	2	3	4	5
	Identidad digital					
1	La municipalidad ha implementado el uso del DNI electrónico para acceder a los servicios digitales					
2	La municipalidad proporciona a los colaboradores un correo corporativo institucional					
3	La municipalidad cuenta con redes sociales para que haya comunicación directa e inmediata con los usuarios					
	Servicios digitales					
4	La municipalidad cuenta con disponibilidad en todo momento para acceder a los servicios gestionados a través de la internet					
5	La municipalidad cuenta con una eficiente mesa de partes virtual para derivar los documentos internos a las respectivas áreas					
6	La municipalidad realiza convenios interinstitucionales para tener acceso a la información (Reniec, registros públicos y otros)					
	Interoperabilidad					
7	La Municipalidad cuenta con normas reglamentarias para el uso de documentos digitales					
8	La Municipalidad, utiliza mecanismos y/o sistemas informáticos para enviar o recibir y/o documentos electrónicos de otras instituciones del Estado					
9	Las herramientas y/o sistemas informáticos y/o aplicaciones que cuenta la entidad, permiten interoperar con otras entidades del Estado					
	Gobernanza					
10	La institución cuenta con un plan de gobierno digital					
11	La Municipalidad cuenta con el servicio de red de fibra óptica con acceso de alta velocidad a internet público					
12	Considera usted, que el líder de la gobernanza de la entidad orienta el uso eficiente de datos para el cumplimiento de los objetivos institucionales					
13	Considera usted que los actuales sistemas informáticos con que cuenta la Municipalidad son eficientes y a satisfacción de los administrados					
14	Considera usted que la municipalidad debe brindar a través de su portal web los accesos a las diferentes instituciones del estado peruano como medida de articulación					

Seguridad digital						
15	La municipalidad comparte información de manera automática con otras municipalidades provinciales o distritales					
16	La municipalidad a través de la seguridad digital implementada genera un estado de confianza en los usuarios, servidores y funcionarios					
17	La municipalidad protege los datos de los usuarios implementando medidas proactivas y reactivas de seguridad					
18	La municipalidad actualiza periódicamente los protocolos antivirus para proteger la información de su área.					
19	La municipalidad asigna alguna clave o restricción al usuario para proteger la información del área.					
Arquitectura digital						
20	La municipalidad describe mecanismos e indicadores para medir el gobierno digital en la institución según sus objetivos institucionales y nacionales					
21	La municipalidad describe y analiza distintos instrumentos y documentos de gestión en las organizaciones al alinearse al gobierno digital					
22	La municipalidad describe los sistemas y aplicaciones que facilitan la función pública en las entidades; entonces, es recomendable el desarrollo de estos para optimizar la función y servicios					
23	La municipalidad describe los datos de acuerdo a su definición, calidad, acceso, clasificación y otros para su utilización y gestión					
24	La municipalidad describe los activos tecnológicos que existen en una entidad para gestionar y dar soporte a los datos y sistemas que posee					
25	La municipalidad describe las medidas de seguridad informáticas en una entidad para su seguridad digital y para la confianza de la ciudadanía					

Presidencia del Consejo de Ministros (2021). Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-del-decreto-legisl-decreto-supremo-n-029-2021-pcm-1929103-3/>

Cuestionario de Gestión documentaria

Estimad@ colega:

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

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

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

19	Se han implementado medidas de seguridad informática en los procesos de despacho de documentos					
20	Se realizan actividades de control de calidad del proceso de despacho					

Secretaría de Gobierno digital (2017). Resolución N° 001-2017-PCM/SEGDI.

<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/292301-001-2017-pcm-segdi>

Anexo 4. Validación



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "gobierno digital y gestión documental en una municipalidad provincial, Ica, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	William Ikeda Tamayo
Grado profesional:	Maestría (X) Doctorado ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Director Regional.
Institución donde labora:	Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Maestría en Gestión pública

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre gobierno digital
Autor (a):	Ponce Soldevilla, Max Ever
Procedencia:	Presidencia del Consejo de Ministros DS. N° 029-2021-PCM, 2021)
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Sector público

Dimensiones del Instrumento: Cuestionario de gobierno digital

• Primera dimensión: identidad digital

Objetivos de la Dimensión: (Indicadores)	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Ciudadano digital	La municipalidad ha implementado el uso del DNI electrónico para acceder a los servicios digitales				X				X				X	
Gestores de identidad	La municipalidad proporciona a los colaboradores un correo corporativo institucional				X				X				X	
Autenticación	La municipalidad cuenta con redes sociales para que haya comunicación directa e inmediata con los usuarios				X				X				X	

• Segunda dimensión: servicios digitales

Objetivos de la Dimensión: (Indicadores)	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Catálogo de servicios	La municipalidad cuenta con disponibilidad en todo momento para acceder a los servicios gestionados a través de la internet				X				X				X	
Innovación	La municipalidad cuenta con una eficiente mesa de partes virtual para derivar los documentos internos a las respectivas áreas				X				X				X	
Tramites electrónico	La municipalidad realiza convenios interinstitucionales para tener acceso a la información (Reniec, registros públicos y otros)				X				X				X	

• Tercera dimensión: interoperabilidad

Objetivos de la Dimensión: (Indicadores)	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Documentos digitales	La Municipalidad cuenta con normas reglamentarias para el uso de documentos digitales				X				X				X	
Herramientas digitales	La Municipalidad, utiliza mecanismos y/o sistemas informáticos para enviar o recibir y/o documentos electrónicos de otras instituciones del Estado				X				X				X	
Plataformas de datos	Las herramientas y/o sistemas informáticos y/o aplicaciones que cuenta la entidad, permiten interoperar con otras entidades del Estado				X				X				X	

• Cuarta dimensión: Gobernanza de datos

Objetivos de la Dimensión: (Indicadores)	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Plan de gobierno digital	La institución cuenta con un plan de gobierno digital				X				X				X	
Red de fibra óptica	La Municipalidad cuenta con el servicio de red de fibra óptica con acceso de alta velocidad a internet público				X				X				X	
Uso eficiente de datos	Considera usted, que el líder de la gobernanza de la entidad orienta el uso eficiente de datos para el cumplimiento de los objetivos institucionales				X				X				X	
Plataformas digitales	Considera usted que los actuales				X				X				X	

• Quinta dimensión: seguridad digital

Objetivos de la Dimensión: (Indicadores)	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Apoyo interinstitucional	La municipalidad comparte información de manera automática con otras municipalidades provinciales o distritales				X				X				X	
Confianza digital	La municipalidad a través de la seguridad digital implementada genera un estado de confianza en los usuarios, servidores y funcionarios				X				X				X	
Protocolos de seguridad	La municipalidad protege los datos de los usuarios implementando medidas proactivas y reactivas de seguridad				X				X				X	
	La municipalidad actualiza periódicamente los protocolos antivirus para proteger la información de su área.				X				X				X	
	La municipalidad asigna alguna clave o restricción al usuario para proteger la información del área.				X				X				X	

• Sexta dimensión: Arquitectura digital

Objetivos de la Dimensión: (Indicadores)	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Referencia de desempeño	La municipalidad describe mecanismos e indicadores para medir el gobierno digital en la institución según sus objetivos institucionales y nacionales				X				X				X	
Referencia de organización	La municipalidad describe y analiza distintos instrumentos y documentos de gestión en las organizaciones al alinearse al gobierno digital				X				X				X	
Referencias de aplicaciones	La municipalidad describe los sistemas y aplicaciones que facilitan la función pública en las entidades; entonces, es recomendable el desarrollo de estos para optimizar la función y servicios				X				X				X	
Referencias de datos	La municipalidad describe los datos de acuerdo a su definición, calidad, acceso, clasificación y otros para su utilización y gestión				X				X				X	
Referencia tecnológica	La municipalidad describe los activos tecnológicos que existen en una entidad para gestionar y dar soporte a los datos y sistemas que posee				X				X				X	
Referencia de seguridad	La municipalidad describe las medidas de seguridad informáticas en una entidad para su seguridad digital y para la confianza de la ciudadanía				X				X				X	

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de gestión documental

• Primera dimensión: recepción documental

Objetivos de la Dimensión: (Indicadores)	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Documentos electrónicos	Los documentos digitales se reciben a través de los sistemas o aplicaciones de gestión documental			X				X				X		
Documentos físicos	Los documentos físicos son digitalizados haciendo uso de equipos de captura de imágenes y procedimientos informáticos apropiados.			X				X				X		
Revisión y verificación de documentos	Se realizan actividades de revisión y verificación de la correspondencia interna de la entidad.			X				X				X		
	Se realizan actividades de revisión y verificación de la correspondencia externa.			X				X				X		
	Se han implementado medidas de seguridad informática en los procesos de digitalización de documentos			X				X				X		

• Segunda dimensión: emisión documental

Objetivos de la Dimensión: (Indicadores)	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Documentos electrónicos	Los documentos se generan en formato digital con firma digital para reducir la captura de imágenes de los documentos			X				X				X		

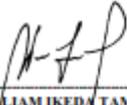
Objetivos de la Dimensión: (Indicadores)	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Programas de capacitación	la entidad La entidad dispone de un programa de capacitación para el personal encargado de la emisión de documentos			X				X				X		
Medidas de seguridad	Se han implementado medidas de seguridad informática en los procesos de emisión de documentos			X				X				X		
Actividades de control	Se realizan actividades de control de calidad de los documentos emitidos			X				X				X		

• Tercera dimensión: archivo documental

Objetivos de la Dimensión: (Indicadores)	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Organización	Se han implementado las acciones y actividades para la organización de documentos			X				X				X		
Descripción de documentos	Se han implementado los instrumentos para la descripción de documentos			X				X				X		
Selección de documentos	Se han elaborado los instrumentos de gestión para la selección de documentos			X				X				X		
Conservación de documentos	Se han implementado las medidas para la valoración y conservación de los documentos digital			X				X				X		
Normas elaboradas	Se cumplen con los procedimientos que garanticen el servicio archivístico			X				X				X		

• Cuarta dimensión: despacho documental

Objetivos de la Dimensión: (Indicadores)	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Mecanismos de control	Se han establecidos los mecanismos de control que garanticen el despacho de los documentos en su destino.				X				X				X	
Procesos de despacho	Se consideran las excepciones a contemplarse en el proceso de despacho.				X				X				X	
	La entidad dispone de un programa de capacitación para el personal encargado del despacho de documentos				X				X				X	
	Se han implementado medidas de seguridad informática en los procesos de despacho de documentos				X				X				X	
	Se realizan actividades de control de calidad del proceso de despacho				X				X				X	



WILLIAM IKEDA TAMAYO
 DNI: 41629459

25 de junio 2023

Anexo 5. Confiabilidad

Tabla 10

Prueba de fiabilidad de la variable gobierno digital

Alfa de Cronbach	N de elementos
,931	25

Tabla 11

Prueba de fiabilidad de la variable gestión documentaria

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.982	20

Anexo 7. Prueba de normalidad

Tabla 12

Prueba de normalidad de las variables

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno digital	.299	133	.000
Gestión documental	.319	133	.000

Tal como se observó en la tabla 8, al tener una muestra de 133 participantes, se utilizó el estadístico de prueba Kolmogórov-Smirnov. Así mismo se mostró que el valor de significancia de las dos variables ($p=0.000$ y $p= 0.000$) gobierno digital y gestión documental son menores que el valor de $\alpha = 0.05$, por lo tanto, se concluyó que los datos presentados provenían de una distribución no normal, por ello se aplicó la prueba estadística Rho Spearman para la comprobación de la hipótesis

