



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN  
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Gobierno electrónico en la gestión documental de los usuarios en una municipalidad de  
Lima, 2023

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

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

**AUTOR:**

Villalobos Risco, Oscar Moises ([orcid.org/0000-0001-9042-4461](https://orcid.org/0000-0001-9042-4461))

**ASESORES:**

Dr. Paca Pantigoso, Flabio Romeo ([orcid.org/0000-0002-6921-4125](https://orcid.org/0000-0002-6921-4125))

Dr. Quinteros Gomez, Yakov Mario ([orcid.org/0000-0003-2049-5971](https://orcid.org/0000-0003-2049-5971))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo sostenible, emprendimiento y responsabilidad social

**LIMA- PERÚ**

**2024**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo principalmente a Dios por darme fuerza y coraje para completar esta etapa de mi vida, y a mis padres José y Margarita por su amor y apoyo incondicional. A mi esposa Guicela y mi hija Vanessa, se lo dedico por su apoyo emocional para ayudarme a seguir adelante y alcanzar todas mis metas.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Universidad Cesar Vallejo por brindarme la oportunidad de crecer profesionalmente. Quisiera agradecer a mi asesor, Dr. Flabio Romeo Paca Pantigoso, por su tiempo y sugerencias en el desarrollo de esta tesis doctoral. También extendo mi agradecimiento a todas las personas que han dedicado su tiempo para hacer posible esta investigación.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

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

Yo, FLABIO ROMEO PACA PANTIGOSO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD

CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gobierno electrónico en la gestión documental de los usuarios en una municipalidad de Lima, 2023", cuyo autor es VILLALOBOS RISCO OSCAR MOISES, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 8.00%, 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 enero del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
FLABIO ROMEO PACA PANTIGOSO <b>DNI:</b> 01212856 <b>ORCID:</b> 0000-0002-6921-4125	Firmado electrónicamente por: FPACAP el 04-01- 2024 11:47:02

Código documento Trilce: TRI - 0716249



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Declaratoria de Autenticidad del Autor**

Yo, VILLALOBOS RISCO OSCAR MOISES estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD

CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gobierno electrónico en la gestión documental de los usuarios en una municipalidad de Lima, 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.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
OSCAR MOISES VILLALOBOS RISCO <b>DNI:</b> 09470228 <b>ORCID:</b> 0000-0001-9042-4461	Firmado electrónicamente por: OVILLALOBOS el 02- 01-2024 16:33:07

Código documento Trilce: TRI - 0716250

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	26
3.1. Tipo y diseño de investigación	26
3.2. Variables y operacionalización	26
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	28
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.5. Procedimientos	29
3.6. Métodos de análisis de datos	29
3.7. Aspectos éticos	30
IV. RESULTADOS	31
V. DISCUSIÓN	43
VI. CONCLUSIONES	53
VII. RECOMENDACIONES	54
VIII. PROPUESTA	56
REFERENCIAS	58
ANEXOS	69

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Niveles del gobierno electrónico	31
Tabla 2: Niveles de las dimensiones e-gobierno	32
Tabla 3: Niveles de la gestión documental	33
Tabla 4: Niveles de las dimensiones de la gestión documental	34
Tabla 5: Tabla cruzada de e-gobierno y gestión documental	35
Tabla 6: Tabla cruzada de e-gobierno y ciclo de vida	36
Tabla 7: Tabla cruzada de e-gobierno y conservación	37
Tabla 8: Tabla cruzada de e-gobierno y acceso	38
Tabla 9: Incidencia del e-gobierno en la gestión documental	39
Tabla 10: Incidencia del e-gobierno en el ciclo de vida	40
Tabla 11: Incidencia del e-gobierno en la conservación	41
Tabla 12: Incidencia del e-gobierno en el acceso	42
Tabla 13: Presupuesto para la implementación propuesta	59
Tabla 14: Desarrollo de actividades	60

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1: Gráfico niveles del gobierno electrónico	31
Figura 2: Gráfico niveles de las dimensiones gobierno electrónico	32
Figura 3: Gráfico niveles de la gestión documental	33
Figura 4: Gráfico niveles de las dimensiones gestión documental	34



## RESUMEN

El propósito central del estudio titulado e-gobierno en la gestión documental de los usuarios en una municipalidad de Lima, 2023, fue determinar el impacto del e-gobierno en la gestión documental. El estudio fue aplicado, cuantitativo, de diseño no experimental-transversal, correlacional-causal. El método utilizado fue hipotético-deductivo, la muestra fue una muestra probabilística sistemática de 276 usuarios. Se utilizó la encuesta y el cuestionario como instrumento de recolección, los cuales fueron validados mediante juicios de expertos. La validez de contenido se demostró mediante el coeficiente V de Aiken y su confiabilidad se estableció mediante el alfa de Cronbach. Los hallazgos confirmaron la hipótesis general, que arrojó un valor de significancia de 0.000, menor a  $< 0.05$ , con una influencia del 47.6% del e-gobierno en la gestión documental según el índice de Nagelkerke, mostrando que el modelo fue ajustado a la regresión logística ordinal. Las conclusiones permitieron determinar que existe un impacto significativo del e-gobierno en la gestión documental.

**Palabras claves:** Gobierno electrónico, Gestión documental, Municipalidad, Usuarios, Atención.

## ABSTRACT

The main purpose of the study entitled "E-government in the document management of users in a municipality of Lima, 2023" was to determine the impact of e-government on document management. The research was applied, quantitative, non-experimental-transversal design, correlational-causal level. The method used was hypothetical-deductive, the sample was a systematic probability sample of 276 users. The survey and questionnaire were used as data collection instruments, which were validated by means of expert judgments. Content validity was demonstrated by Aiken's V coefficient and reliability was established by Cronbach's alpha. The findings confirmed the general hypothesis, which yielded a significance value of 0.000, less than  $< 0.05$ , with an influence of 47.6% of e-government on document management according to the Nagelkerke index, showing that the model was adjusted to ordinal logistic regression. The conclusions allowed determining that there is a significant impact of e-government on document management.

of services and information provided to the population; it improves the quality of public administration and increases state transparency and neighborhood collaboration.

**Keywords:** E-government, Document management, Municipality, Users, Attention.