



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Documentos digitales y la satisfacción de los usuarios en una entidad
pública de Lima Metropolitana 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Velasquez Diaz, Karen Romy (orcid.org/0000-0003-0654-807X)

ASESORES:

Dr. Sanchez Diaz, Sebastian (orcid.org/0000-0002-0099-7694)
Dra. Narvaez Aranibar, Teresa (orcid.org/0000-0002-4906-895X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SANCHEZ DIAZ SEBASTIAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Documentos digitales y la satisfacción de los usuarios en una entidad pública de Lima Metropolitana 2024", cuyo autor es VELASQUEZ DIAZ KAREN ROMY, 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, 16 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SANCHEZ DIAZ SEBASTIAN DNI: 09834807 ORCID: 0000-0002-0099-7694	Firmado electrónicamente por: SSANCHEZDI el 20- 07-2024 08:18:28

Código documento Trilce: TRI - 0817190





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VELASQUEZ DIAZ KAREN ROMY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Documentos digitales y la satisfacción de los usuarios en una entidad pública de Lima Metropolitana 2024", 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
VELASQUEZ DIAZ KAREN ROMY DNI: 41386166 ORCID: 0000-0003-0654-807X	Firmado electrónicamente por: KVELASQUEZDI el 26- 07-2024 09:48:39

Código documento Trilce: INV - 1716110

Dedicatoria

A mis padres, por haberme incentivado siempre el amor al estudio, han forjado en mi el anhelo de superación constante y el ánimo de seguir adelante aún en los momentos más difíciles.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por sus bendiciones, a mi esposo por su apoyo y a mi docente asesor por sus enseñanzas haciendo posible el desarrollo de mi tesis.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I INTRODUCCIÓN	1
II METODOLOGÍA	11
III RESULTADOS	16
IV DISCUSIÓN	31
V CONCLUSIONES	34
VI RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Frecuencias de la dimensión gestión electrónica.....	16
Tabla 2. Frecuencias de la dimensión procesamiento	16
Tabla 3. Frecuencias de la dimensión transferencia de archivos	17
Tabla 4. Frecuencias de la dimensión valoración	17
Tabla 5. Frecuencias de la dimensión acceso a su información.....	18
Tabla 6. Frecuencias de la dimensión confianza	18
Tabla 7. Frecuencias de la dimensión utilidad	19
Tabla 8. Frecuencias de la dimensión facilidad de uso.....	19
Tabla 9. Frecuencias de la dimensión satisfacción.....	20
Tabla 10. Relación entre variables documentos digitales vs satisfacción de los usuarios	20
Tabla 11. Relación entre documentos digitales vs confianza	21
Tabla 12. Relación entre documentos digitales vs utilidad	22
Tabla 13. Relación entre documentos digitales vs facilidad de uso.....	23
Tabla 14. Relación entre documentos digitales vs satisfacción.....	24
Tabla 15. Prueba de normalidad.	25
Tabla 16. Correlación de las variables documentos digitales vs satisfacción de los usuarios	26
Tabla 17. Correlación de documentos digitales vs confianza	27
Tabla 18. Correlación de documentos digitales vs utilidad	28
Tabla 19. Correlación de documentos digitales vs facilidad de uso	29
Tabla 20. Correlación de documentos digitales vs satisfacción	30

RESUMEN

Esta tesis pretende demostrar la relación de los documentos digitales y la satisfacción de los usuarios en una entidad pública de Lima Metropolitana, 2024. Así como la importancia de la digitalización de las instituciones como política pública del Estado conllevando a un mejor servicio al ciudadano.

El tipo de investigación es básica, con enfoque cuantitativo conforme a la descripción de las variables, tomando como muestra a 50 servidores públicos con muestreo no probabilístico.

Se realizó el análisis de las variables estudiadas en base a un cuestionario con una encuesta de 35 preguntas en total, utilizando la escala de Likert, las cuales fueron validadas por expertos, luego los resultados fueron tabulados en el Programa IBM SPSS Statistics, se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov–Smirnov considerando una prueba no paramétrica con un p valor de $0,000 < 0,05$ refiriéndose que no tiene una distribución normal, y en la correlación del Rho de Spearman, el resultado obtenido de 0,700 (7%) significando una relación alta, validando la hipótesis alterna. Se concluye que, cuando aumenta la utilización de los documentos digitales en una entidad pública, genera una alta satisfacción de los usuarios.

Palabras clave: Documentos digitales, digitalización, transformación digital, satisfacción de los usuarios, atención oportuna.

ABSTRACT

The aim of this Thesis is to show the relationship of the digital documents and the satisfaction of different users in a public institution of Lima Metropolitana in the 2024. Also, the importance of the digitalization of the institutions as a public policy leading to a better service.

The type of research is basic, with a quantitative approach according to the description of the variables, taking as a sample 50 public employees with non-probabilistic sampling.

The analysis of the studied variables was made based on a survey of 35 questions, using Likert scale, the results obtained were treated in the IBM SPSS Statistics program, it used the Kolmogorov-Smirnoff normality test, considering a non parametric test with a "p" value of $0.000 < 0.05$ resulting that it has no a normal distribution, and also used a Rho Spearman correlations test, obtaining a result of 0.700 (7%) that means a high relationship, validating the alternative hypothesis. In conclusion, this research demonstrated that the raise of digital documents usage in a public institution it generates a high satisfactions of the users.

Keywords: Digital documents, digitalization, digital transformation, user satisfaction, timely attention.

I.- INTRODUCCIÓN

El proceso de modernización del Estado Peruano se inicia con la Ley N° 27658 (2002), teniendo como principal propósito alcanzar altos niveles de eficiencia dentro de los organismos públicos, para una atención de calidad a la población, con el uso adecuado y oportuno de recursos públicos (Andía, 2009).

Luego, con la llegada de la pandemia (Covid-19), se impulsa la transformación digital (TD) siendo necesario el uso de las tecnologías digitales para continuar el crecimiento económico y social del país, siendo la digitalización una oportunidad para mejorar la gobernanza que genera cambios en la estructura de servicios públicos, mejorando su eficacia y eficiencia a favor de los ciudadanos. Por otro lado, existe brechas en los ecosistemas digitales, en la infraestructura de las comunicaciones y en su masificación, encontrándose el Perú aún en este proceso (Huamán & Medina, 2022). El desarrollo de las herramientas digitales incluyendo en ella el avance en la digitalización ha cambiado la vida de las personas, evidenciando que existe una relación entre los medios digitales y la administración pública, cambios a nivel de la democracia y en las instituciones públicas, que se pueden enfocar en el uso de las buenas prácticas en los servicios que proporciona el Estado, así como una buena gobernanza (Díaz de León & De la Garza-Montemayor, 2023).

Al respecto, se viene realizando el uso masivo de servicios digitales por parte del Estado en las entidades públicas, una forma de relacionarse con los ciudadanos, teniendo acceso a diversos canales como correo electrónico, páginas web oficiales del gobierno que facilitan la atención a diferentes consultas y servicios, todo ello es posible debido a la digitalización de los procesos administrativos, claro que aún falta la implementación de la Plataforma de Interoperabilidad y la política de la TD a nivel nacional (Rodríguez Alegre & López Padilla, 2023). Asimismo, el objetivo de la Política Nacional de TD es fomentar que la ciudadanía acceda a lo digital en forma igualitaria y con la confianza que la respalda desarrollado en una agenda del país al 2030 (Reyes, 2022).

Por su parte, la política de *cero papel*, logrará lo esperado que es la simplificación de los procesos en el sector público, en beneficio de los usuarios, conllevando a un Estado eficaz y eficiente (Felix Dill'Erva, 2021).

En consecuencia, la satisfacción de la ciudadanía se logra con la confianza en el Estado, ya que proporciona buena información, facilidad de uso, disminuye la burocracia al existir un gobierno electrónico, una mejor atención con empatía y cercanía (Medina-Quintero et al., 2021).

Por lo tanto, disminuir los documentos en papel y agilizar procesos es una necesidad cada vez más apremiante, siendo la digitalización de documentos en el sector público importante para brindar atención a los usuarios, que de no implementarse en todas las instituciones públicas a nivel nacional estaría conllevando a un retraso en la atención de los servicios generando una insatisfacción en los usuarios.

Ante lo mencionado, se plantea el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación entre los documentos digitales y la satisfacción de los usuarios en una entidad pública de Lima Metropolitana 2024? Además, se plantea problemas específicos: (a) ¿Cuál es la relación entre los documentos digitales con la confianza en una entidad pública de Lima Metropolitana?, (b) ¿Cuál es la relación entre los documentos digitales con la utilidad en una entidad pública de Lima Metropolitana?, (c) ¿Cuál es la relación entre los documentos digitales con la facilidad de uso en una entidad pública de Lima Metropolitana?, (d) ¿Cuál es la relación entre los documentos digitales con la satisfacción en una entidad pública de Lima Metropolitana?

En tal sentido, mediante el estudio de investigación desarrollado se intenta promover la implementación de la digitalización en las instituciones públicas, siendo un proceso eficaz, eficiente, oportuno respecto a plazos de atención, que se ve reflejada en la entrega de documentación empleando sistemas informáticos seguros y confiables, por ello, se presenta el trabajo de investigación titulado; documentos digitales y la satisfacción de los usuarios en una entidad pública en Lima Metropolitana 2024.

Justificación teórica, con respecto al trabajo de investigación, está sustentado en conceptos, presenta artículos de investigadores con diferentes perspectivas que los usuarios tienen acerca de los documentos digitales y propone propuestas para mejorar los aspectos negativos del proceso de TD de las entidades públicas, así como recalca

los beneficios que conlleva hacia un mejor servicio al ciudadano (Huamán & Medina, 2022).

Justificación práctica, el trabajo de investigación separa los efectos positivos de los riesgos de la TD por los tipos de funciones y grupos de personas a beneficiar, Huamán & Medina (2022), esta clasificación sirve para cuantificar el valor de la digitalización de los servicios públicos, verificando su rendimiento y permite elaborar indicadores para un análisis tanto cualitativo como cuantitativa en la obtención de datos.

Desde el aspecto metodológico, esta investigación se basa en recopilar datos sobre los documentos digitales y la satisfacción de los usuarios, se refiere al desarrollo de encuestas aplicadas al personal de una entidad pública.

Se justifica al utilizar un enfoque cuantitativo, con datos estadísticos, se desarrolla en base a una matriz, compuesto por categorías definidas, realizando contrastes de los grupos como de la relación entre variables (Hernández & Mendoza, 2020).

Por lo expuesto, se propone como objetivo general: Determinar la relación entre los documentos digitales y la satisfacción de los usuarios en una entidad pública de Lima Metropolitana. Mientras que los objetivos específicos son: (a) Determinar la relación de los documentos digitales con la confianza en una entidad pública de Lima Metropolitana, (b) Determinar la relación de los documentos digitales con la utilidad en una entidad pública de Lima Metropolitana, (c) Determinar la relación de los documentos digitales con la facilidad de uso en una entidad pública de Lima Metropolitana, (d) Determinar la relación de los documentos digitales con la satisfacción en una entidad pública de Lima Metropolitana.

Como antecedentes a nivel internacional se tienen los siguientes artículos de investigación referente al tema de estudio:

En el artículo de investigación correspondiente a la Federación de Rusia, Eremeeva & Sadyrtdinov (2023), el objetivo de su estudio fue identificar ciertos problemas en su prestación y sugerir posibles formas de superarlos para mejorar la

calidad y conveniencia con el uso del formato digital. La metodología está basada en un análisis de datos estadísticos obtenidos mediante una encuesta a los ciudadanos de Rusia, sobre la prestación de servicios electrónicos estatales y municipales, siendo los indicadores las razones por la cual la población tiene dificultades en el acceso a los servicios en formato electrónico y también indicadores de los motivos por los cuales los ciudadanos no desean recibir los servicios electrónicos del Estado. Los resultados dieron el 34.7% de los ciudadanos en el año 2021 manifiestan las dificultades de la población para obtener servicios estatales y municipales en formato electrónico, debido a la falta de información sobre las ventajas del formato electrónico, fallas técnicas, falta de apoyo en el manejo digital, por ello existe la negativa de los ciudadanos a recibir servicios estatales en este formato, a pesar que la satisfacción de la población en el periodo de 2017 a 2021 estuvo a un nivel igual, solo un 27% de los encuestados se considera medianamente satisfecho con los servicios mencionados. Por lo que, se concluye en la necesidad de mejorar las tecnologías digitales utilizadas en la Federación de Rusia, solucionar el problema de la desigualdad digital que presenta un nivel bajo de desarrollo en comparación a otros países de Europa. En tanto, la existencia al rechazo del formato electrónico genera incertidumbre y falta de voluntad para utilizar el entorno digital para solicitar servicios públicos.

Ionescu-Feleagă et al. (2022), En el artículo de estudio tiene como objetivo analizar la relación entre la digitalización y el nivel de felicidad de las personas en los países europeos durante los años 2019-2021, se utilizó los indicadores del Índice de Economía y Sociedad Digital (DESI) que mide el desempeño digital y la competitividad de los estados miembros de la Unión Europea y el Índice Mundial de Felicidad (WHI) que son datos de la encuesta Gallup World aplicada en 149 países europeos, estos indicadores señalan datos certeros de la relación entre el desempeño y el nivel de digitalización. Se aplicó el método cuantitativo descriptivo y la correlación de Pearson. En cuanto a sus dimensiones, el DESI tiene al capital humano, conectividad, integridad de tecnología digital y servicios públicos digitales. En el caso de WHI es el PBI, apoyo social, esperanza de vida saludable, libertad para tomar tus propias decisiones en la vida, generosidad de la población en general, percepciones de los niveles de corrupción.

Obteniendo los resultados de una correlación negativa y significativa referente a la dimensión corrupción y una correlación positiva y no significativa en la dimensión esperanza de vida saludable, en conclusión, existe una relación significativa positiva entre el DESI y WHI, por tanto, es importante desarrollar políticas públicas que impulsen con mayor fuerza la digitalización en sus procesos con la finalidad de brindar atención y por ende felicidad a las personas.

Roque Hernández et al. (2018), en su artículo sobre los repositorios digitales en relación con la satisfacción, tiene como objetivo obtener perfiles de la satisfacción en el uso de herramientas digitales en estudiantes de la universidad de Tamaulipas de la ciudad de México, se consideró como dimensiones a la interactividad, confianza, oportunidad de acceso, facilidad de uso, atractivo visual e innovación y la satisfacción. La muestra fue de 219 personas, utilizando el método cuantitativo, no probabilístico, aplicando un cuestionario de 26 preguntas y con la técnica del árbol de regresión, encontrándose: 1) Cuando las personas perciben que los repositorios no son fáciles de usar, el nivel de satisfacción baja, 2) Cuando no sienten confianza por la falta de seguridad, no perciben innovación, sin embargo les parece fáciles de usar, el nivel de satisfacción es medio, 3) Cuando sienten el repositorio es fácil de usar y confiable por la seguridad que brinda, entonces el nivel de satisfacción es alto. Concluyendo que los repositorios institucionales están relacionados con la satisfacción, considerando a la confianza y la facilidad de uso como dimensiones importantes para brindar un buen servicio y beneficio al usuario.

En cuanto a los antecedentes a nivel nacional se tienen las siguientes investigaciones referente al tema de estudio:

López (2020), en su trabajo de investigación tiene como objetivo un plan de digitalización para mejorar el trámite documentario en la municipalidad de Ciudad de Dios – La Libertad, siendo el estudio metodológico de tipo descriptivo, propositiva, con diseño no experimental, enfoque cuantitativo, se realizó mediante encuesta y observación con una muestra de 26 personas, teniendo como dimensiones de la variable digitalización a

la institucionalidad y requisitos, mecanismos de certificados y firmas digitales, inducción y capacitación, procedimientos; por la dimensión trámite documentario son recepción, emisión, archivo, despacho. En los resultados se encontró que el 35% del personal encuestado no genera documentos en digital debido que no cuentan con el soporte tecnológico, concluyendo que no realizan la digitalización y sus trámites son muy extensos lo que genera demoras e insatisfacción.

Tiglla (2024), en su investigación desarrollada el objetivo fue determinar la relación entre la transformación digital y la satisfacción del usuario en la Corte Superior de justicia de San Martín - Tarapoto. La investigación fue de tipo básica, no experimental y correlacional – descriptivo con enfoque cuantitativo. Sus dimensiones referentes a TD fueron talento digital, gobierno digital, confianza digital y en cuanto a las dimensiones de Satisfacción del usuario son calidad del servicio, eficiencia del personal, eficiencia del servicio. En cuanto a la muestra se consideró a 153 personas con el instrumento de medición que es la encuesta, donde el 56% de los encuestados señala a la transformación con un nivel alto y el 47% refiere a la satisfacción en un nivel medio.

Vela (2023), en su estudio de investigación expuso como objetivo, determinar la relación entre TD y satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa de Lamas, consideró como aspecto metodológico el diseño no experimental, básico con enfoque cuantitativo y correlacional, tomando como muestra a 297 docentes mediante la aplicación de un cuestionario. Tiene como dimensiones de la TD a la infraestructura tecnológica, procesos y servicios digitales, seguridad y privacidad; en cuanto a las dimensiones de la Satisfacción de los usuarios son atención al cliente, accesibilidad y respuesta oportuna, calidad de los servicios y procesos administrativos. En los resultados se obtuvieron que el 52% manifiesta que no cuentan con velocidad de internet lo que dificulta el acceso a los medios digitales, concluyendo que, al implementar nuevas tecnologías facilita el proceso administrativo y genera satisfacción al docente.

Por otra parte, en nuestro país, la digitalización como proceso desarrollado dentro de las entidades públicas cumple un rol importante para el ciudadano, acortando las

barreras burocráticas, según, Vicente et al. (2022), la digitalización ayudó a transformar los procesos internos y el intercambio de datos, teniendo como objetivo la implementación de servicios digitales para facilitar los trámites y que estos servicios faciliten la simplificación administrativa. Como metodología es cuantitativa dada que la investigación emplea un algoritmo de selección de variables para elegir las mejores variables, luego la evaluación post-test para comprobar que el modelo cumplió con todas las condiciones. En cuanto a los resultados, las perspectivas en los usuarios se vieron reflejadas en forma positiva en la mayoría de las personas sobre todo en jóvenes, a diferencia de las personas adulta mayor fue de forma negativa debido a las dificultades en el uso de medios tecnológicos. Por lo que se concluye, que no todos los usuarios presentan el mismo nivel de satisfacción con la digitalización de los servicios que brindan las entidades públicas.

En cuanto a las bases teóricas tenemos:

Dzhaparov & Nurbatyrova (2023), menciona que los Archivos electrónicos se crean a través de una serie de operaciones, siendo un documento en formato electrónico con metadatos conteniendo una comparación binaria y a la vez tiene un orden en un espacio con ciertas características.

Jethro (2024), señala a los archivos digitales con tres puntos que son: 1) se observa a la digitalización con una importancia mayor, no solo en el aspecto de la conservación sino también lo relaciona con los derechos de autor, el comercio y el conocimiento, 2) el aumento importante de proyectos de archivo de manera independiente no subvencionado por el Estado, 3) el aumento progresivo de archivos digitales ha generado la creación de una cultura cognitiva digital.

Asimismo, la generación de plataformas digitales y sistemas de archivo en digital tanto en instituciones educativas como en organizaciones sin fines de lucro desarrolladas conforme a las normas archivísticas a fomentado el uso de los archivos en formato digital, por otra parte, a nivel del internet existe un desorden que genera un problema como es el caso de página web que son modificadas, eliminadas y no se tiene conocimiento a

donde se archivan, perjudicando a la trazabilidad, a la revisión de fuentes de información de los archivos digitales.

Según, Acosta-León (2023), la tecnología informática (TI) se fundamenta en mensajes de datos, específicamente de documentos digitales y firmas electrónicas. En las TI lo electrónico y digital su diferenciación no es importante dado que ambos se representan y funcionan en forma binaria o digital, siendo lo electrónico el hardware y en cuanto a lo binario el software y mensajes de datos.

En consecuencia, las firmas denominadas electrónica o digital, utilizan la criptografía de clave pública, siendo correcto hacer la diferencia de la firma simple con la firma avanzada, teniendo la firma avanzada el atributo de autenticación y no repudio que lo otorga una entidad con carácter jurídico, que cumple el rol de un tercero de confianza, que hace posible la validar la identificación del quien firma o signatario, presentando legitimidad, características mayores como seguridad, disponibilidad, confidencialidad, integridad, autenticidad y no repudio.

Por tanto, considera que los documentos digitales y las firmas electrónicas tienen su equivalencia en el documento físico y para que sea considerado una prueba documental y eficaz, la firma electrónica debe ser auténtica y conservar su integridad desde el inicio que se firmó el documento digital.

Duval Jensen et al. (2023), menciona que la Documentación digital, constituye, diseño y terminología única, con procesos desarrollados y el desempeño revisado por un control de calidad, comparándola con una microgestión organizada, en el cual el personal se rige no por el marco normativo de su profesión sino por el de la institución al que pertenece.

Datta & Muthama (2024), considera a la digitalización como una sobrecarga del trabajo de archivo por parte del Estado, señalando a 02 formas de manejo de información la digital y el de papel, así también la necesidad que mejorar sus flujos entre ambas.

El proceso de clasificación del papel para la digitalización es una actividad intensa dentro del Estado dándole más fuerza y un valor de archivo. Siendo necesario escanear los documentos en papel, luego verificarlos en digital con los documentos en papel.

Una de las características de los documentos digitales, son los códigos QR, que está formado por 03 cuadrados en las esquinas por el cual el lector reconoce la posición del código, así también cuenta con una cantidad de cuadrados en desorden que codifican en una manera que encajan y dando como resultado dentro de sus cualidades, la reproducción visual automática de un documento digital (Hernández-Moreno et al., 2020).

Por otro lado, (Friedewald et al., 2024), señala que con la digitalización se ha logrado grandes beneficios, en diversos aspectos, como laborales de acceso fácil a los documentos, quedando aún mucho por digitalizar. Incluso el uso de la inteligencia artificial es un gran colaborador para muchas tareas, sin embargo, no debe reemplazar al manejo del ser humano.

También es necesario mencionar a la interoperabilidad, según (Berg, 2024), se alcanza realizando una labor de conexión de sistemas articulados mutuamente, junto con la implementación de una normativa que defina la relación de los sistemas definidos e interconectados.

Sáenz-Giraldo (2019), refiere que la preservación digital es un aspecto importante de la archivística hoy en día, teniendo como objetivo conservar las características de los archivos digitales, como la accesibilidad según el entorno que requiere la información en formato digital.

Luego, la autora Chaves (2023), señala el proceso de preservación de documentos archivísticos digitales, considerando el ciclo de vida del documento y la normativa establecida para el proceso de almacenamiento, conservación de documentos digitales por un largo periodo de tiempo. También menciona la importancia de la utilización de repositorios para la preservación digital dentro de una cadena de custodia, que debe ser bajo el diseño, difusión, accesible y que cumpla con lo requerido por las normas archivísticas.

Azmir & Wijayanti (2022), menciona que el Almacenamiento en la nube de los documentos electrónicos no requiere de un personal especializado para realizar este proceso, también menciona las ventajas y desventajas que debe tomar en cuenta la entidad antes de implementarse,

En cuanto a las ventajas son el ahorro de espacio, mayores índices de producción documental, mejora en los tiempos, procesos rápidos y menores costos. Por otro lado, las desventajas son los riesgos en temas de seguridad de la información, el manejo inapropiado de los datos, sistemas inestables, riesgos de desastres entre otros, siendo recomendable que se verifique y asegure la instalación de sistemas seguros y compatibles para la gestión documental con almacenamiento en la nube.

Sin embargo, se debe considerar el volumen que se genera de documentos digitales en sus diferentes versiones (Pdf, Ms, Word entre otros) ya que esto conllevará a mantener un costo elevado de mantenimiento de servidores de almacenamiento, así como personal que realice la búsqueda en los mismos (Elizabeth et al., 2021).

Otro aspecto relevante es la seguridad informática, que intenta disminuir todo riesgo, ataque, desprotección tanto en los sistemas, equipos tecnológicos de acceso y uso en forma maliciosa de la información, de esta manera proteger, conservar, preservarlo integro, confiable así como disponible al usuario (Coronel Suárez & Quirumbay Yagual, 2022).

T. Macias-Villacreses, G. González-Sornoza (2022), relacionan a la calidad del servicio con las estrategias digitales considerándolo como una herramienta crucial que mejora la calidad de un servicio y por ende alcanza la satisfacción.

Se analiza el grado de satisfacción con el uso de servicios digitalizados y se motiva el uso de estos datos para el desarrollo productivo (Kyriakogkonas et al., 2023).

En cuanto a la confianza, Allam et al. (2021), menciona que a los ciudadanos le genera confianza la administración electrónica y el internet.

En referencia a la utilidad, Allam et al. (2021), menciona que es una predictor de la satisfacción y se ve afectada por la facilidad percibida.

Luego, la facilidad de uso, Allam et al. (2021), considera que es predictor de la satisfacción. Asimismo, se encuentra relacionado a la utilidad.

II. METODOLOGÍA

Tipo, enfoque y diseño de investigación

La Investigación es de tipo básica, porque su fin primordial es generar conocimiento y teorías. Es un enfoque cuantitativo, debido que se caracteriza por la descripción, pronóstico de fenómenos investigados con la intención de encontrar regularidades y relación entre variables, siendo medibles, se prueban hipótesis, implica análisis estadísticos y se pueden comparar entre similares estudios de investigación (Hernández & Mendoza, 2020).

Su diseño de investigación es no experimental, dado que no se condicionó a estímulos ni se manipularon las variables, por tanto el estudio se evaluó en las condiciones naturales, sin generar ninguna alteración (Arias, 2021).

El método es hipotético – deductivo, ya que inicia con afirmaciones de hipótesis con la intención de confirmar o negar las mismas, conllevando a conclusiones que deben ser comprobadas con hechos antes de convertirse en teorías (Bernal, 2022).

Variables

A continuación, se presentan las variables de estudio:

Variable 1: **Documentos digitales**

Se refiere a los registros de información generados, recibidos, almacenados y que se comunican por medios digitales, durante su ciclo de vida, creada por una persona natural o jurídica en razón de sus actividades o funciones, cuenta con diversos valores en los ámbitos administrativos, fiscal, legal, científico, histórico, técnico o cultural, conforme a los principios y procesos archivísticos. Asimismo, los documentos digitales son considerados parte esencial del patrimonio documental, utilizando la normas archivísticas (Delgado, 2022).

Sus dimensiones son:

- Gestión Electrónica, con 05 indicadores y 10 ítems.
- Procesamiento, con 02 indicadores y 04 ítems.
- Transferencia de archivos, con 01 indicador y 02 ítems.

- Valoración, con 01 indicador y 02 ítems.
- Acceso a su información, con 01 indicador y 02 ítems.

En total, son 20 preguntas con las opciones de respuesta “nunca”, “casi nunca”, “a veces”, “casi siempre” y “siempre”.

Variable 2: **Satisfacción de los usuarios.**

En relación con la satisfacción a los ciudadanos es el resultado de la calidad de los servicios y la mejora de la experiencia del público con el gobierno con el uso de las tecnologías de la información, se determinan los factores que resultan en la satisfacción ciudadana, que se encuentra relacionado con la confianza, utilidad, facilidad de uso y satisfacción, generando una satisfacción positiva (Allam et al., 2021).

Sus dimensiones son:

- Confianza, con 02 indicadores y 06 ítems.
- Utilidad, con 01 indicador y 03 ítems.
- Facilidad de uso, con 01 indicador y 03 ítems.
- Satisfacción, con 01 indicador y 03 ítems.

En total, son 15 preguntas con las opciones de respuesta “nunca”, “casi nunca”, “a veces”, “casi siempre” y “siempre”.

Para el desarrollo de la presente investigación se elaboró, la matriz de operacionalización de las variables, (ver anexo 01).

Población

La población es la agrupación única para el desarrollo de un análisis de investigación (Perez, Rubén, et al., 2020).

En este estudio la población son 57 servidores públicos que dentro de sus funciones emiten y reciben documentación tanto en formato físico como en digital por los diversos medios de comunicación de la entidad.

Muestra

Es una cantidad de la población con las determinadas características de la investigación estudiada (Hernández & Mendoza, 2020).

La muestra se realizó con 50 servidores públicos, con el tipo de muestreo no probabilístico.

La cantidad de la muestra se obtuvo con la siguiente fórmula:

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

Donde:

		Datos
N =	tamaño de la población	57
Z =	nivel de confianza	1.96
p =	probabilidad de éxito	0.50
q =	probabilidad de fracaso	0.50
e =	precisión (error)	0.05

Por lo tanto, se obtiene:

$$n = \frac{(1.96)^2 \times (57)(0.50)(0.50)}{(0.05)^2 \times (57-1) + (1.96)^2 \times (0.50)(0.50)}$$

$$n = 49.75$$

$$n = 50$$

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La encuesta es una técnica de investigación, de fácil aplicación, directa con la persona, se logran resultados acercándose a lo real y verídico (Hernández et al., 2018),

La investigación se realizó mediante encuestas con formulario virtual dirigido a los usuarios internos en una entidad pública de Lima Metropolitana 2024, que realizan labores administrativas de atención al público, así como atención a entidades externas

Por tal, se utilizó como instrumento de medición el cuestionario con 20 ítems correspondiente a la variable Documentos digitales y 15 ítems de la variable Satisfacción de los usuarios, considerando como escala de medición la escala de Likert.

Mumu et al. (2022), señala que la escala Likert es utilizado como una técnica de medición de las escalas de valores, genera intervalos de datos para operaciones matemáticas y estadísticas.

El instrumento de recolección de datos se encuentra en el anexo 02.

En cuanto a la confiabilidad del instrumento, se utilizó el alfa de Cronbach que es un coeficiente de fiabilidad que mide la validez de un instrumento utilizado en variables de escala, mediante el programa SPSS statistics (Rodríguez-rodríguez & Reguant-álvarez, 2020).

Para ello, se tomó como prueba piloto a 20 personas de la población, para medir la confiabilidad del instrumento, obteniendo un nivel altamente confiable para ambas variables con el alfa de Cronbach de 0.939 en la variable documentos digitales y de 0.974 para la variable satisfacción de los usuarios, (ver anexo 04).

Método para el análisis de datos

Se realizó la codificación de datos, que es un proceso donde se reúne todos los datos obtenidos, otorgándoles un código o clasificándolos, de esta forma se determina un nombre como concepto de la información recogida. Así, también la tabulación que es

la creación de matrices de los datos de la muestra de la investigación con indicadores de tabulaciones simples y cruzadas (Arroyo, 2020).

Por lo tanto, se descargó en excel las respuestas del cuestionario autoadministrado en línea (Google forms), luego se renombró las respuestas codificándolas de acuerdo a la escala de Likert, así como a las variables y dimensiones, posterior a ello, se realizó las sumatorias y se trasladó la matriz al programa SPSS statistics 27, donde se procesó la información para finalmente interpretarla con los resultados estadísticos, detallados en el siguiente capítulo.

Aspectos éticos

Se utilizaron las normas APA en las referencias bibliográficas respetando los derechos del autor.

Referente a los instrumentos de recolección de datos que se utilizaron fueron validados por juicio de expertos profesionales de nuestra universidad, (ver anexo 03).

En cuanto a la aplicación de la encuesta fue desarrollada en estricto cumplimiento con los principios de: autonomía, no maleficencia, beneficencia y de justicia; para ello se les informó a los participantes sobre el tema de la investigación, solicitando su consentimiento antes de ser encuestados, respetando su derecho al anonimato.

Por último, el presente trabajo de investigación se encuentra conformado con sus respectivas bases teóricas, antecedentes de estudios de investigación nacionales y extranjeros, así también artículos de investigación científicos extraídos de las bases de datos (Scopus, Scielo y otros), siendo la tesis comprobada por el sistema anti-plagio, verificándose su autenticidad.

III. RESULTADOS

a. Resultados descriptivos

a.1. Tablas de frecuencia

Tabla 1.

Frecuencias de la dimensión gestión electrónica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	18	36,0	36,0	36,0
	Intermedia	16	32,0	32,0	68,0
	Eficiente	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Se evidencia; 36% (18) de encuestados manifiestan que gestión electrónica es deficiente, 32% (16) es intermedia y 32% (16) manifiestan un nivel eficiente.

Tabla 2.

Frecuencias de la dimensión procesamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	18	36,0	36,0	36,0
	Regular	18	36,0	36,0	72,0
	Bueno	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Se evidencia; 36% (18) de encuestados manifiestan que el procesamiento es malo, 36% (18) es regular y 28% (14) manifiestan un nivel bueno.

Tabla 3.

Frecuencias de la dimensión transferencia de archivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	26	52,0	52,0	52,0
	Intermedio	11	22,0	22,0	74,0
	Alta	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Se evidencia; 52% (26) de encuestados manifiestan que la transferencia de archivos es baja, 22% (11) es intermedio y 26% (13) manifiestan que es alta.

Tabla 4.

Frecuencias de la dimensión valoración

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	21	42,0	42,0	42,0
	Regular	18	36,0	36,0	78,0
	Alta	11	22,0	22,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Se evidencia; 42% (21) de encuestados manifiestan que la valoración es baja, 36% (18) es regular y 22% (11) manifiestan que es alta.

Tabla 5.*Frecuencias de la dimensión acceso a su información*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	19	38,0	38,0	38,0
	Intermedio	15	30,0	30,0	68,0
	Alto	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Se evidencia; 38% (19) de encuestados manifiestan que el acceso a su información es bajo, 30% (15) es intermedio y 32% (16) manifiestan que es alta.

Tabla 6.*Frecuencias de la dimensión confianza*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	22	44,0	44,0	44,0
	Intermedia	15	30,0	30,0	74,0
	Alta	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Se evidencia; 44% (22) de encuestados manifiestan que la confianza es baja, 30% (15) es intermedio y 26% (13) manifiestan que es alta.

Tabla 7.*Frecuencias de la dimensión utilidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	25	50,0	50,0	50,0
	Intermedia	10	20,0	20,0	70,0
	Alta	15	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Se evidencia; 50% (25) de encuestados manifiestan que la utilidad es baja, 20% (10) es intermedio y 30% (15) manifiestan que es alta.

Tabla 8.*Frecuencias de la dimensión facilidad de uso*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	18	36,0	36,0	36,0
	Intermedia	23	46,0	46,0	82,0
	Alta	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Se evidencia; 36% (18) de encuestados manifiestan que la facilidad de uso es baja, 46% (23) es intermedio y 18% (9) manifiestan que es alta.

Tabla 9.*Frecuencias de la dimensión satisfacción*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	23	46,0	46,0	46,0
	Intermedia	15	30,0	30,0	76,0
	Alta	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Se evidencia; 46% (23) de encuestados manifiestan que la satisfacción es baja, 30% (15) es intermedio y 24% (12) manifiestan que es alta.

a.2. Tablas cruzadas

Tabla 10.*Relación entre variables documentos digitales vs satisfacción de los usuarios*

			Satisfacción de los usuarios			
			Baja	Intermedia	Alta	Total
Documentos digitales	Deficiente	Recuento	14	2	1	17
		% del total	28,0%	4,0%	2,0%	34,0%
	Intermedio	Recuento	3	9	5	17
		% del total	6,0%	18,0%	10,0%	34,0%
	Eficiente	Recuento	0	6	10	16
		% del total	0,0%	12,0%	20,0%	32,0%
Total		Recuento	17	17	16	50
		% del total	34,0%	34,0%	32,0%	100,0%

Del 34% (17) de los encuestados que manifiestan que los documentos digitales tienen un nivel deficiente; 28% (14) tiene una satisfacción de los usuarios baja; 4% (2) presenta una satisfacción de los usuarios intermedio, el 2% (1) expresan una satisfacción de los usuarios alta.

Del 34% (17) de los encuestados que manifiestan que los documentos digitales tienen un nivel intermedio; 6% (3) tiene una satisfacción de los usuarios baja; 18% (9) presenta una satisfacción de los usuarios intermedio, el 10% (5) expresan una satisfacción de los usuarios alta.

Del 32% (16) de los encuestados que manifiestan que los documentos digitales tienen un nivel eficiente; 0% presenta una satisfacción de los usuarios baja; 12% (6) presenta una satisfacción de los usuarios intermedio, el 20% (10) expresan una satisfacción de los usuarios alta.

Tabla 11.

Relación entre documentos digitales vs confianza

			Confianza			
			Baja	Intermedia	Alta	Total
Documentos digitales	Deficiente	Recuento	16	0	1	17
		% del total	32,0%	0,0%	2,0%	34,0%
	Intermedio	Recuento	6	7	4	17
		% del total	12,0%	14,0%	8,0%	34,0%
	Eficiente	Recuento	0	8	8	16
		% del total	0,0%	16,0%	16,0%	32,0%
Total	Recuento	22	15	13	50	
	% del total	44,0%	30,0%	26,0%	100,0%	

Del 34% (17) de los encuestados que manifiestan que los documentos digitales tienen un nivel deficiente; 32% (16) tiene una confianza baja; 0% presenta un nivel de confianza intermedio, el 2% (1) expresan una confianza alta.

Del 34% (17) de los encuestados que manifiestan que los documentos digitales tienen un nivel intermedio; 12% (6) tiene una confianza baja; 14% (7) presenta un nivel de confianza intermedio, el 8% (4) expresan una confianza alta.

Del 32% (16) de los encuestados que manifiestan que los documentos digitales tienen un nivel eficiente; 0% presenta un nivel de confianza baja; 16% (8) presenta un nivel de confianza intermedio, el 16% (8) expresan una confianza alta.

Tabla 12.

Relación entre documentos digitales vs utilidad

			Utilidad			
			Baja	Intermedia	Alta	Total
Documentos digitales	Deficiente	Recuento	15	2	0	17
		% del total	30,0%	4,0%	0,0%	34,0%
	Intermedio	Recuento	8	4	5	17
		% del total	16,0%	8,0%	10,0%	34,0%
	Eficiente	Recuento	2	4	10	16
		% del total	4,0%	8,0%	20,0%	32,0%
Total	Recuento	25	10	15	50	
	% del total	50,0%	20,0%	30,0%	100,0%	

Del 34% (17) de los encuestados que manifiestan que los documentos digitales tienen un nivel deficiente; 30% (15) tiene una utilidad baja; 4% (2) presenta un nivel de utilidad intermedio, 0% no expresan una utilidad alta.

Del 34% (17) de los encuestados que manifiestan que los documentos digitales tienen un nivel intermedio; 16% (8) tiene una utilidad baja; 8% (4) presenta un nivel de utilidad intermedio, el 10% (5) expresan una utilidad alta.

Del 32% (16) de los encuestados que manifiestan que los documentos digitales tienen un nivel eficiente; 4% (2) tiene una utilidad baja; 8% (4) presenta un nivel de utilidad intermedio, el 20% (10) expresan una utilidad alta.

Tabla 13.

Relación entre documentos digitales vs facilidad de uso

		Facilidad de uso				
		Baja	Intermedia	Alta	Total	
Documentos digitales	Deficiente	Recuento	13	4	0	17
		% del total	26,0%	8,0%	0,0%	34,0%
	Intermedio	Recuento	4	10	3	17
		% del total	8,0%	20,0%	6,0%	34,0%
	Eficiente	Recuento	1	9	6	16
		% del total	2,0%	18,0%	12,0%	32,0%
Total	Recuento	18	23	9	50	
	% del total	36,0%	46,0%	18,0%	100,0%	

Del 34% (17) de los encuestados que manifiestan que los documentos digitales tienen un nivel deficiente; 26% (13) tiene una facilidad de uso baja; 8% (4) presenta una facilidad de uso intermedio, 0% no expresan una facilidad de uso alta.

Del 34% (17) de los encuestados que manifiestan que los documentos digitales tienen un nivel intermedio; 8% (4) tiene una facilidad de uso baja; 20% (10) presenta un nivel de facilidad de uso intermedio, el 6% (3) expresan una facilidad de uso alta.

Del 32% (16) de los encuestados que manifiestan que los documentos digitales tienen un nivel eficiente; 2% (1) tiene una facilidad de uso baja; 18% (9) presenta un nivel de facilidad de uso intermedio, el 12% (6) expresan una facilidad de uso alta.

Tabla 14.*Relación entre documentos digitales vs satisfacción*

			Satisfacción			
			Baja	Intermedia	Alta	Total
Documentos digitales	Deficiente	Recuento	12	3	2	17
		% del total	24,0%	6,0%	4,0%	34,0%
	Intermedio	Recuento	10	4	3	17
		% del total	20,0%	8,0%	6,0%	34,0%
	Eficiente	Recuento	1	8	7	16
		% del total	2,0%	16,0%	14,0%	32,0%
Total	Recuento	23	15	12	50	
	% del total	46,0%	30,0%	24,0%	100,0%	

Del 34% (17) de los encuestados que manifiestan que los documentos digitales tienen un nivel deficiente; 24% (12) tienen un nivel de satisfacción baja; 6% (3) presenta una satisfacción intermedia, 4% (2) expresan una satisfacción alta.

Del 34% (17) de los encuestados que manifiestan que los documentos digitales tienen un nivel intermedio; 20% (10) tiene una satisfacción baja; 8% (4) presenta un nivel de satisfacción intermedio, el 6% (3) expresan una satisfacción alta.

Del 32% (16) de los encuestados que manifiestan que los documentos digitales tienen un nivel eficiente; 2% (1) tiene una satisfacción baja; 16% (8) presenta un nivel de satisfacción intermedio, el 14% (7) expresan una satisfacción alta.

b. Resultados inferenciales

Tabla 15.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión electrónica	,236	50	,000
Procesamiento	,234	50	,000
Transferencia de archivos	,327	50	,000
Valoración	,267	50	,000
Acceso a su información	,248	50	,000
Documentos digitales	,224	50	,000
Utilidad	,318	50	,000
Facilidad de uso	,239	50	,000
Satisfacción	,291	50	,000
Satisfacción de los usuarios	,224	50	,000
Confianza	,280	50	,000

Se observa un p valor de $0,000 < 0,05$ indica que los datos no tienen distribución normal. Por lo tanto, se aplicará una prueba no paramétrica, por tratarse de una correlación, se utilizó Rho de Spearman.

Contrastación de Hipótesis.

Hipótesis general

Ha: Existe relación significativa entre los documentos digitales y la satisfacción de los usuarios en una entidad de Lima Metropolitana 2024.

Ho: No existe relación significativa entre documentos digitales y la satisfacción de los usuarios en una entidad de Lima Metropolitana 2024.

Tabla 16.

Correlación de las variables documentos digitales vs satisfacción de los usuarios

			Documentos digitales	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Documentos digitales	Coeficiente de correlación	1,000	,700**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	,700**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Se evidencia que el p valor $0 < 0,05$. Entonces, existe una relación significativa. Presenta una relación alta de 0,700 (7%), es decir cuando se incrementa la utilización de los documentos digitales, la satisfacción en los usuarios es alta. Luego se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 1

Ha: Existe relación significativa entre los documentos digitales y la confianza en una entidad de Lima Metropolitana 2024.

Ho: No existe relación significativa entre documentos digitales y la confianza en una entidad de Lima Metropolitana 2024.

Tabla 17.

Correlación de documentos digitales vs confianza

		Correlaciones	
		Documentos digitales	Confianza
Rho de Spearman	Documentos digitales	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,713**
		N	50
	Confianza	Coefficiente de correlación	,713**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	50

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

Se evidencia que el p valor $0 < 0,05$. Entonces, existe una relación significativa. Presenta un coeficiente de correlación de 0,713 (7,13%), que indica una relación alta entre la variable documentos digitales y la confianza, es decir cuando se incrementa la utilización de los documentos digitales, la confianza es alta. Luego se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 2

Ha: Existe relación significativa entre los documentos digitales y la utilidad en una entidad de Lima Metropolitana 2024.

Ho: No existe relación significativa entre documentos digitales y la utilidad en una entidad de Lima Metropolitana 2024.

Tabla 18.

Correlación de documentos digitales vs utilidad

			Documentos	
			digitales	Utilidad
Rho de Spearman	Documentos digitales	Coefficiente de correlación	1,000	,647**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Utilidad	Coefficiente de correlación	,647**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Se evidencia que el p valor $0 < 0,05$. Entonces, existe una relación significativa. Presenta un coeficiente de correlación de 0,647 (6,47%), que indica una relación alta entre la variable documentos digitales y la utilidad, es decir cuando se incrementa los documentos digitales, la utilidad es alta. Luego se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 3

Ha: Existe relación significativa entre los documentos digitales y la facilidad de uso en una entidad de Lima Metropolitana 2024.

Ho: No existe relación significativa entre documentos digitales y la facilidad de uso en una entidad de Lima Metropolitana 2024.

Tabla 19.

Correlación de documentos digitales vs facilidad de uso

		Documentos digitales	Facilidad de uso
Rho de Spearman	Documentos digitales	1,000	,626**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	50	50
	Facilidad de uso	,626**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

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

Se evidencia que el p valor $0 < 0,05$. Entonces, existe una relación significativa. Presenta un coeficiente de correlación de 0,626 (6,26%), que indica una relación alta entre la variable documentos digitales y la facilidad de uso, es decir cuando se incrementa los documentos digitales, la facilidad de uso es alta. Luego se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 4

Ha: Existe relación significativa entre los documentos digitales y la satisfacción en una entidad de Lima Metropolitana 2024.

Ho: No existe relación significativa entre documentos digitales y la satisfacción en una entidad de Lima Metropolitana 2024.

Tabla 20.

Correlación de documentos digitales vs satisfacción

			Documentos	
			digitales	Satisfacción
Rho de Spearman	Documentos digitales	Coeficiente de correlación	1,000	,496**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,496**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Se evidencia que el p valor $0 < 0,05$. Entonces, existe una relación significativa. Presenta un coeficiente de correlación de 0,496 (4,96%), que indica una relación moderada entre la variable documentos digitales y la satisfacción, es decir cuando se incrementa los documentos digitales, la satisfacción aumenta. Luego se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

IV. DISCUSIÓN

En el presente trabajo de investigación, se consideró como primer objetivo específico, determinar la relación entre los documentos digitales y la confianza en una entidad pública de Lima metropolitana. Para lo cual se estudió el concepto de confianza planteado por Rapimán Salazar & Chibey Rivas (2022), quienes señalan que la seguridad y vigilancia en las nuevas tecnologías pueden generar confianza en las personas.

En los resultados de la presente investigación se encontraron que el nivel de confianza en la entidad pública es bajo con el 44%, intermedia en un 30% y alta en 26 %. Estos resultados, concuerda con lo obtenido por Roque Hernández et al. (2018), quien en su trabajo de investigación sobre repositorios digitales y la satisfacción, menciona que cuando las personas no tienen confianza en la seguridad, la satisfacción es media, en cambio cuando sienten confianza la satisfacción es alta. Así también en la investigación obtenida por Tiglla (2024) que menciona a la confianza digital con una relación positiva moderada en relación con la satisfacción. En el caso de la entidad materia de investigación no utiliza en todos sus procesos documentos digitales por lo que continúan haciendo uso de los documentos en papel, así como tampoco aplican la firma digital en sus documentos. Por otro lado, no existe una buena comunicación electrónica con los usuarios externos cuando solicitan documentos o no responden las notificaciones electrónicas, por deficiencias en sus sistemas tecnológicos, y están carentes de seguridad informática.

Luego se consideró como segundo objetivo específico, determinar la relación entre los documentos digitales con la utilidad en la entidad pública de Lima Metropolitana, para ello se estudió el concepto de utilidad (Allam et al., 2021), menciona que es un predictor de la satisfacción y se ve afectada por la facilidad percibida.

En los resultados de la presente investigación se encontraron que el nivel de la utilidad es bajo con el 50%, intermedio 20% y alta el 30%. Lo que discrepa con los resultados de Vela (2023), que señala en su investigación que la accesibilidad y la respuesta oportuna tiene un nivel alto de satisfacción.

Por tanto, se puede interpretar que la entidad como no hace uso frecuente de documentos digitales la entrega de la documentación hacia los usuarios es lenta, poca oportuna, por otro lado, su plataforma virtual es deficiente y utilizan correo institucional para la recepción y entrega de documentos digitales, lo cual comparten el acceso, que genera desorden conflictos internos. Así también, los documentos digitales no cuentan con un repositorio virtual, almacenándose en discos duros del equipo del personal o correo, siendo susceptible a la pérdida de información.

En el tercer objetivo específico, se pretende determinar la relación de los documentos digitales con la facilidad de uso en la entidad pública de Lima Metropolitana materia de investigación, para ello se estudió el concepto de facilidad de uso (Allam et al., 2021), considera que es predictor de la satisfacción. Asimismo, se encuentra relacionado a la utilidad.

En los resultados de la presente investigación se encontraron que el nivel de la facilidad de uso es baja con el 36%, intermedio con el 46% y alta el 18%. Lo que concuerda con Roque Hernández et al. (2018), quien en su trabajo de investigación menciona que cuando las personas perciben que los repositorios digitales no son fáciles de usar el nivel de satisfacción es baja, en cambio si perciben que los repositorios son fáciles de usar la satisfacción varía de media a alta. De la misma forma con la investigación de Eremeeva & Sadyrtdinov (2023), que manifiestan las dificultades de los ciudadanos en obtener servicios estatales en formato electrónico, debido a la falta de información de las ventajas del formato electrónico, así como fallas técnicas, falta de apoyo en el manejo digital, teniendo solo un 27% de los encuestados medianamente satisfecho.

Por tanto, en el trabajo de investigación se observa, a la poca información que brindan a los usuarios para acceder a su plataforma virtual para pedir documentos, así como a sus deficiencias tecnológicas. Por otro lado, la entidad no cuenta con canales digitales para atención a consultas de sus usuarios externos, lo que conlleva a que los usuarios tengan que apersonarse a la entidad para ver el estado de sus trámites.

En el cuarto objetivo específico, se quiere determinar la relación de los documentos digitales con la satisfacción en la entidad pública de Lima Metropolitana materia de investigación, para ello se estudió el concepto de satisfacción de (Kyriakogkonas et al., 2023), menciona el grado de satisfacción con el uso de servicios digitalizados y se motiva el uso de estos datos para el desarrollo productivo.

En los resultados del trabajo desarrollado, el nivel de la satisfacción es baja con el 46%, intermedio 30%, alta 24%.

Lo que concuerda con Ionescu-Feleagă et al. (2022), señala al desempeño en relación con la digitalización, de igual forma en la investigación de López (2020), donde el 35% de los encuestados no utilizan documentos en digital, lo que genera demora en los trámites y en consecuencia insatisfacción.

Respecto al presente trabajo de investigación, se evidencia la insatisfacción de los usuarios por la entrega de sus documentos, que deben esperar mayor tiempo para realizar sus trámites y obtener una respuesta, ya que la entidad no cuenta con los sistemas tecnológicos, tampoco con el personal capacitado para gestionar y procesar documentos en formato digital, teniendo en consecuencia las quejas de los usuarios.

Y por último, en el objetivo general, se pretende determinar la relación entre los documentos digitales y la satisfacción de los usuarios en una entidad pública de Lima Metropolitana, para ello se estudió el concepto de satisfacción de los usuarios (Allam et al., 2021), menciona a la calidad de los servicios para garantizar la satisfacción a los ciudadanos y la mejora de la experiencia del público con el gobierno con el uso de las tecnologías de la información.

Encontrándose en los resultados de la presente investigación que el nivel de satisfacción de los usuarios es baja con 34 %, intermedia 34% y alta en un 32%.

Concuerda con la investigación de (Vicente et al., 2022), cuyo artículo de investigación, menciona como ayuda la digitalización con la simplificación administrativa en los servicios digitales que se brinda en una entidad pública, sin embargo no todos los usuarios presenta el mismo nivel de satisfacción, siendo los jóvenes los que aceptan con mayor facilidad el uso de tecnologías de la información.

V. CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados de la investigación se obtuvo las siguientes conclusiones:

Existe una correlación significativa con un valor de Rho de Spearman de 0,700 (7%) y el valor de p de 0.00 entre las variables documentos digitales y la satisfacción de los usuarios. Por tanto, se confirma la hipótesis general del presente trabajo de investigación, dado que los documentos digitales se relacionan significativamente con la satisfacción de los usuarios en una entidad pública de Lima Metropolitana 2024.

Tiene una relación significativa entre la variable documentos digitales con todas las dimensiones de la satisfacción de los usuarios debido que obtuvieron un valor de significancia de p de 0.00, con los niveles de correlación de moderado y alto, con un rango de coeficientes que se encuentran entre 0,496 y 0.713. Por tanto, se traduce en la importancia de la confianza y la utilidad de los documentos digitales para lograr la satisfacción del usuario.

El nivel de la variable documentos digitales fue calificado como eficiente por 32% (16) de los encuestados, lo que implica que la entidad pública no está haciendo un uso adecuado de los documentos digitales en sus procesos y esto se observa en el nivel bajo de las dimensiones transferencia de archivos y la valoración con el 52% y 42 % respectivamente.

El nivel de la variable satisfacción de los usuarios fue calificado como baja por 34% (17) de los encuestados, esto se debe a que la entidad pública sigue utilizando los documentos en papel para sus procesos lo que conlleva a la demora en la atención a los usuarios, esto se observa en el nivel bajo de la dimensión utilidad con un 50 %.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la entidad pública materia del trabajo de investigación lo siguiente:

Promover al personal la utilización de los documentos digitales en sus procesos para una mayor atención oportuna a los usuarios internos y externos.

Fomentar a los usuarios el uso de la mesa de partes virtual de la entidad para disminuir la recepción de los documentos en papel, así como la notificación virtual mediante correo o casilla electrónica.

Implementar un repositorio virtual de los documentos digitales recepcionados y generados por las diferentes áreas de la entidad.

Compartir con el personal el acceso a un repositorio virtual para la búsqueda y acceso fácil a la información de los documentos digitales de la entidad.

Gestionar y solicitar en su presupuesto anual la adquisición de escáneres, así como equipos tecnológicos para su personal e institución, de esta forma puedan digitalizar los documentos que se recepcionan en papel y salvaguardarlos en un servidor.

Solicitar el apoyo del Archivo General de la Nación para una adecuada capacitación al personal que recepciona y custodia los documentos en papel y para el manejo de los documentos históricos que se encuentran en el archivo de la entidad, con la visión de realizar la digitalización de los mismos.

REFERENCIAS

- Acosta-León, C. A. (2023). La prueba documental de fuentes informáticas basadas en documentos digitales con firma electrónica certificada: Un análisis desde la perspectiva de las tecnologías de la información y el principio de libertad de prueba en el proceso penal venezolano. *Revista Chilena de Derecho y Tecnología*, 12, 1–40. <https://doi.org/10.5354/0719-2584.2023.68567>
- Allam, A. A., AbuAli, A. N., Ghabban, F. M., Ameerbakhsh, O., Alfadli, I. M., & Alraddadi, A. S. (2021). Citizens Satisfaction with E-Government Mobile Services and M-Health Application during the COVID-19 Pandemic in Al-Madinah Region. *Journal of Service Science and Management*, 14(06), 636–650. <https://doi.org/10.4236/jssm.2021.146040>
- Andía, W. (2009). Manual de gestión pública: pautas para la aplicación de los sistemas administrativos. Lima–Perú, Biblioteca Nacional del Perú.
- Arias, J. (2021). Diseño y metodología de la investigación. (1ra ed.).Perú: Enfoques Consulting EIRL. <https://www.researchgate.net/publication/352157132>
- Arroyo, A. (2020). Metodología de la investigación en las ciencias empresariales. In *Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco* (Vol. 1). <http://hdl.handle.net/20.500.12918/5402>
- Azmir, A. F., & Wijayanti, L. (2022). Cloud Computing Opportunities and Challenges in Electronic Document Management. *Record and Library Journal*, 8(2), 248–258. <https://doi.org/10.20473/rlj.V8-I2.2022.248-258>
- Berg, C. (2024). Interoperability. *Internet Policy Review*, 13(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.14763/2024.2.1749> Published:

- Bernal, C. (2022). *Metodología de la Investigación*.(5ta ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Chaves, E. M. L. (2023). Preservação de documentos arquivísticos digitais a longo prazo em repositórios digitais confiáveis. *Revista Ibero-Americana de Ciência Da Informação*, 16(1), 50–66. <https://doi.org/10.26512/rici.v16.n1.2023.44023>
- Coronel Suárez, I., & Quirumbay Yagual, D. (2022). Seguridad informática, metodologías, estándares y marco de gestión en un enfoque hacia las aplicaciones web. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*, 9(2), 97–108. <https://doi.org/10.26423/rctu.v9i2.672>
- Datta, A., & Muthama, D. M. (2024). Sorting paper: The archival labour of digitising land records in Kenya. *Geographical Journal*, January, 1–12. <https://doi.org/10.1111/geoj.12581>
- Delgado López, Y. (2022). Documentos digitales y legislación archivística: el caso de México y Cuba. *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información*, 36(90), 119. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2022.90.58496>
- Díaz de León, C. G., & De la Garza-Montemayor, D. J. (2023). Redes sociales y administración pública: los desafíos y oportunidades de los gobiernos en la era de la comunicación digital. *Universitas*, 39, 87–103. <https://doi.org/10.17163/uni.n39.2023.04>
- Duval Jensen, J., Ledderer, L., & Beedholm, K. (2023). How digital health documentation transforms professional practices in primary healthcare in Denmark: A WPR document analysis. *Nursing Inquiry*, 30(1), 1–11. <https://doi.org/10.1111/nin.12499>
- Dzhaparov, B. A., & Nurbatyrova, R. E. (2023). *The task of forming electronic files in the electronic document flow system*. <https://doi.org/https://doi.org/10.26577/JMMCS2023v120i4a9>

- Elizabeth, M., Vásquez, P., Perú, U. C. V.-, & Perú, U. C. V.-. (2021). Interoperabilidad en la gestión documentaria en el sector público. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 3081–3095. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.507
- Eremeeva, E., & Sadyrtdinov, R. (2023). Digitalization and e-services in the Russian Federation: problems and ways to improve. *E3S Web of Conferences*, 458. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202345809006>
- Felix Dill'Erva, I. (2021). Retos de la administración pública del bicentenario. *Saber Servir: Revista de La Escuela Nacional de Administración Pública*, 5, 117–138. <https://doi.org/10.54774/ss.2021.05.07>
- Friedewald, M., Székely, I., & Karaboga, M. (2024). Preserving the Past, Enabling the Future: Assessing the European Policy on Access to Archives in the Digital Age. *Preservation, Digital Technology and Culture*, 1–11. <https://doi.org/10.1515/pdtc-2024-0003>
- Hernández-Moreno, L. A., López-Solórzano, J. G., & Villanueva-Chi, C. I. (2020). Códigos QR en actividades académicas de nivel superior. *Vinculatégica EFAN*, 6(2), 1818. <https://doi.org/10.29105/vtga6.2-688>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2020). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta. In *McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.* <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hernández-Metodología de la investigación.pdf>
- Hernández Escobar, A. A., Ramos Rodríguez, M. P., Placencia López, B. M., Indacochea Ganchozo, B., Quimis Gómez, A. J., Moreno Ponce, L. A. (2018). Metodología de la Investigación Científica. España: 3Ciencias.

- Huamán, P. L., & Medina, C. G. (2022). Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú. *Comuni@cción: Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 13(2), 93–105. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.594>
- Ionescu-Feleagă, L., Ionescu, B. Ștefan, & Stoica, O. C. (2022). The Impact of Digitalization on Happiness: A European Perspective. *Mathematics*, 10(15). <https://doi.org/10.3390/math10152766>
- Jethro, D. (2024). History Uploaded: Digital Archives After Thirty Years of Democracy. *South African Historical Journal*, 0(0), 1–24. <https://doi.org/10.1080/02582473.2024.2351828>
- Kyriakogkonas, P., Garefalakis, A., Gonidakis, F. K., Trihas, N., & Zampoulakis, N. (2023). Prospects of the Digital Transformation of the Greek Public Sector through Private-Public Partnerships: A Perception Study. *Theoretical Economics Letters*, 13(03), 568–596. <https://doi.org/10.4236/tel.2023.133036>
- López Torres, D. Y. (2020). *Digitalización para mejorar el trámite documentario en la municipalidad de ciudad de Dios, provincia de pacasmayo - La Libertad, 2020* [Tesis de licenciatura en Administración Pública]. Universidad Señor de Sipán. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7946>
- Medina-Quintero, J. M., Ábrego-Almazán, D., & Echeverría-Ríos, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación Administrativa*, 50–1, 1–20. <https://doi.org/10.35426/iav50n127.04>
- Mumu, J., Tanujaya, B., Charitas, R., & Prahmana, I. (2022). Likert Scale in Social Sciences Research: Problems and Difficulties. *FWU Journal of Social Sciences*, 16(4), 89–101. <https://doi.org/10.51709/19951272/Winter2022/7>

- Perez, R., Seca, M., & Perez, L. (2020). Metodología de la investigación científica. Editorial Maipue. <https://www.digitaliapublishing.com/a/80790>
- Rapimán Salazar, M. E., & Chibey Rivas, T. J. (2022). Privacidad de la información en la investigación social de naturaleza cualitativa: la transición hacia el mundo digital. *Acta Bioethica*, 28(2), 197–203. <https://doi.org/10.4067/s1726-569x2022000200197>
- Reyes, M. C. (2022). Política Nacional de Transformación Digital: Aspectos centrales para la equidad digital. *Ius et Veritas*, 2022(65), 41–56. <https://doi.org/10.18800/iusetveritas.202202.003>
- Rodríguez-rodríguez, J., & Reguant-álvarez, M. (2020). el coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE Revista d Innovació i Recerca En Educació*, 3, 1–13. <https://doi.org/https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>
- Rodríguez Alegre, L. R., & López Padilla, R. del P. (2023). Gobierno digital, modernización del Estado y servicio al ciudadano. *Visual Review. International Visual Culture Review / Revista Internacional de Cultura Visual*, 13(2), 1–8. <https://doi.org/10.37467/revvisual.v10.4567>
- Roque Hernández, R. V., Medina Quintero, J. M., López Mendoza, A., & Ábrego Almazán, D. (2018). Identificación de perfiles en la satisfacción de los usuarios de repositorios digitales a través de un árbol de regresión. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 9(17), 1–19. <https://doi.org/10.23913/ride.v9i17.367>
- Sáenz-Giraldo, A. (2019). La preservación digital en Colombia: un análisis desde la perspectiva normativa. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 42(1), 87–97. <https://doi.org/10.17533/udea.rib.v42n1a09>

- T. Macias-Villacreses, G. González-Sornoza, M. L.-O. (2022). *Estrategias digitales en la administración para garantizar calidad y satisfacción del cliente en el sector ferretero ecuatoriano*. 7(3), 1412–1428. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i3.3800>
- Tiglla Ruiz, F. E. (2024). *Transformación digital y satisfacción del usuario en la Corte Superior de Justicia de San Martín, sede Tarapoto - 2023* [Tesis de maestría en Gestión Pública]. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/132271>
- Vela Vela, H. (2023). *Transformación digital y satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lamas - 2023* [Tesis de maestría en Gestión Pública]. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/119574>
- Vicente, Y., Vizarrata, R., Rojas, C., & Ledesma, M. (2022). Digitalization and satisfaction among Peruvian users towards their civil registration office. *International Journal of Data and Network Science*, 6(4), 1147–1154. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.7.005>

ANEXOS

ANEXO 1: Tabla de Operacionalización de las variables

Variables de Estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Variable Independiente "Documentos digitales"	Delgado (2022), señala que los documentos digitales son parte esencial del patrimonio documental y utilizando las normas de la archivística en cuanto a su gestión, procesamiento, transferencia, valoración y acceso a su información.	Esta variable está conformada para su operacionalización en 5 dimensiones, con 10 indicadores de los cuales se van a obtener un total de 20 ítems.	Gestión electrónica	Incorporación Seguridad Almacenamiento Uso Trazabilidad	Ordinal
			Procesamiento	Recuperación Preservación	
			Transferencia de archivos	Disponibilidad	
			Valoración	Documentos históricos	
			Acceso a su información	Repositorio	
Variable Dependiente "Satisfacción de los usuarios"	Allam et al. (2021), menciona sobre los factores determinantes que resultan en la satisfacción ciudadana, se encuentra relacionado con la confianza, utilidad, facilidad de uso y satisfacción, generando una satisfacción positiva.	Esta variable está conformada para su operacionalización en 4 dimensiones, con 5 indicadores de los cuales se van a obtener un total de 15 ítems.	Confianza	Confianza en el documento digital Confianza en internet	
			Utilidad	Entrega oportuna	
			Facilidad de uso	Uso de plataforma virtual	
			Satisfacción	Atención rápida	

ANEXO 2: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE DOCUMENTOS DIGITALES

Instrucción: A continuación, se presentan ítems referidos a los documentos digitales, no hay respuestas malas ni buenas. Marque la respuesta de acuerdo a lo que Ud. siente, piensa o hace. Marque una de las alternativas seleccionando del 1 al 5 según corresponda su respuesta:

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

DOCUMENTOS DIGITALES							
Dimensiones	Nº	Ítems	1	2	3	4	5
• Gestión Electrónica	1	Entrega los documentos en formato digital cuando realizan una solicitud con la entidad.					
	2	La entidad digitaliza los documentos que emite y/o recepciona.					
	3	Los sistemas de seguridad en el acceso a documentos digitales son óptimos.					
	4	Se utiliza la firma digital en los documentos digitales.					
	5	La entidad utiliza un espacio físico para el almacenamiento de equipos informáticos y soportes digitales.					
	6	La entidad utiliza almacenamiento digital para los documentos digitales generados.					
	7	El documento digital se comparte entre las áreas de la entidad.					

	8	Se disminuye el uso del papel y otros insumos con el uso de documentos digitales.				
	9	Observa la trazabilidad del documento digital en el sistema informático.				
	10	En la trazabilidad figura la fecha y hora que se creó el documento digital.				
• Procesamiento	11	Obtiene más copias de un documento digital que de un documento físico.				
	12	Es posible recuperar los documentos digitales de los sistemas y/o archivos de la entidad.				
	13	La entidad preserva adecuadamente los documentos digitales.				
	14	Se guardan los documentos digitales en soportes ópticos o magnéticos.				
• Transferencia de archivos	15	El documento digital se encuentra disponible al usuario.				
	16	Descarga fácilmente un documento en digital.				
• Valoración	17	Se custodia los documentos históricos de la entidad.				
	18	La entidad digitaliza los documentos históricos.				
• Acceso a su información	19	Le permiten el acceso a una base de datos, servidor y/o repositorio institucional de los documentos digitales.				
	20	Se encuentra organizado el repositorio institucional de los documentos digitales.				

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Instrucción: A continuación, se presentan ítems referidos a la satisfacción de los usuarios, no hay respuestas malas ni buenas. Marque la respuesta de acuerdo a lo que Ud. siente, piensa o hace. Marque una de las alternativas seleccionando del 1 al 5 según corresponda su respuesta:

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS							
Dimensiones	N°	Ítems	1	2	3	4	5
• Confianza	1	La entrega de un documento digital es confiable.					
	2	La entidad entrega documentos digitales con firma digital.					
	3	El documento en digital presenta el mismo valor que un documento en físico.					
	4	La entrega de un documento digital a través del correo electrónico es confiable.					
	5	Responde a las notificaciones electrónicas.					
	6	Existe una buena comunicación electrónica con los usuarios externos cuando le solicitan documentos.					
• Utilidad	7	La plataforma virtual es útil para solicitar documentos a la entidad.					
	8	La entrega del documento digital es oportuna.					
	9	Encuentra rápidamente el documento digital cuando lo busca por su nombre o denominación.					
• Facilidad de uso	10	Accede a una plataforma virtual para solicitar documentos.					

	11	La plataforma virtual para solicitar documentos es sencilla y fácil de usar.					
	12	Los usuarios externos se comunican a través de canales digitales en caso tengan dudas o consultas sobre sus documentos digitales.					
• Satisfacción	13	Se encuentra satisfecho con la entrega de los documentos digitales.					
	14	Facilitan el trabajo diario los documentos digitales.					
	15	La entidad responde quejas y trata de resolverlas en el menor tiempo posible referente a sus documentos.					

ANEXO 3: Ficha de validación de instrumento para recolección de datos

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Documentos digitales y la satisfacción de los usuarios en una entidad de Lima Metropolitana 2024. Por lo que se le solicita que tenga bien a evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación del contenido son:

Crterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que ésta midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008)

Matriz de validación del cuestionario de la variable DOCUMENTOS DIGITALES


Definición de la variable: Según (Delgado López, 2022) los documentos digitales son considerados parte indisoluble del patrimonio documental, aplicándose los principios de la archivística.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Gestión Electrónica: Delgado (2022) menciona que se aplican los mismos principios y normas que la archivística establece para los documentos similares, es decir se cambia de formato pero el registro de información es el mismo.	Incorporación	1. Entrega los documentos en formato digital cuando realizan una solicitud con la entidad.	1	1	1	1	
		2. La entidad digitaliza los documentos que emite y/o recepciona.	1	1	1	1	
	Seguridad	3. Los sistemas de seguridad en el acceso a documentos digitales son óptimos.	1	1	1	1	
		4. Se utiliza la firma digital en los documentos digitales.	1	1	1	1	

	Almacenamiento	5. La entidad utiliza un espacio físico para el almacenamiento de equipos informáticos y soportes digitales.	1	1	1	1	
		6. La entidad utiliza almacenamiento digital para los documentos digitales generados.	1	1	1	1	
	Uso	7. El documento digital se comparte entre las áreas de la entidad.	1	1	1	1	
		8. Se disminuye el uso del papel y otros insumos con el uso de documentos digitales.	1	1	1	1	
	Trazabilidad	9. Observa la trazabilidad del documento digital en el sistema informático.	1	1	1	1	
		10. En la trazabilidad figura la fecha y hora que se creó el documento digital.	1	1	1	1	
Procesamiento: Delgado (2022), es imprescindible para la gestión, se refiere a los registros, ciclo de vida del documento, que incluyen al tratamiento en la conservación de este tipo de documentos.	Recuperación	11. Obtiene más copias de un documento digital que de un documento físico.	1	1	1	1	
		12. Es posible recuperar los documentos digitales de los sistemas y/o archivos de la entidad.	1	1	1	1	
	Preservación	13. La entidad preserva adecuadamente los documentos digitales.	1	1	1	1	
		14. Se guardan los documentos digitales en soportes ópticos o magnéticos.	1	1	1	1	
Transferencia de archivos: Delgado (2022), es un proceso archivístico, hace referencia a los documentos digitales.	Disponibilidad	15. El documento digital se encuentra disponible al usuario.	1	1	1	1	
		16. Descarga fácilmente un documento en digital.	1	1	1	1	
Valoración: Delgado (2022) señala que no sólo se debe salvaguardar los	Documentos históricos	17. Se custodia los documentos históricos de la entidad.	1	1	1	1	

documentos históricos sino todos los documentos generados por el Estado.		18. La entidad digitaliza los documentos históricos.	1	1	1	1	
Acceso a su información: Delgado (2022) menciona que es un derecho y no distingue formatos, el Estado tiene la obligación de informar al ciudadano sin ningún tipo de discriminación y eso incluye cualquier tipo de soporte.	Repositorio	19. Le permiten el acceso a una base de datos, servidor y/o repositorio institucional de los documentos digitales.	1	1	1	1	
		20. Se encuentra organizado el repositorio institucional de los documentos digitales.	1	1	1	1	

Ficha de validación del juicio de experto

Nombre del instrumento	Documentos digitales y la satisfacción de los usuarios en una entidad de Lima Metropolitana 2024.
Objetivo del instrumento	El instrumento tiene como objetivo medir el nivel de utilización de los documentos digitales en una entidad pública de Lima Metropolitana.
Nombre y apellidos del experto	Sebastian Sanchez Diaz
Documento de identidad	09834807
Área de experiencia en el área	Educación
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	UCV
Cargo	Docente Renacyt
Número telefónico	965745299
Firma	
Fecha	10.06.24

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Documentos digitales y la satisfacción de los usuarios en una entidad de Lima Metropolitana 2024. Por lo que se le solicita que tenga bien a evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación del contenido son:

Crterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que ésta midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008)


Matriz de validación del cuestionario de la variable SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Definición de la variable: Se refiere a los factores que resultan en la satisfacción ciudadana, que se encuentra relacionado con las variables: confianza, utilidad, facilidad de uso y satisfacción, generando una satisfacción positiva (Allam et al., 2021).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Confianza: Allam et al. (2021), menciona que a los ciudadanos le genera confianza la administración electrónica y el internet.	Confianza en el documento digital	1. La entrega de un documento digital es confiable.	1	1	1	1	
		2. La entidad entrega documentos digitales con firma digital.	1	1	1	1	
		3. El documento en digital presenta el mismo valor que un documento en físico.	1	1	1	1	
	Confianza en internet	4. La entrega de un documento digital a través del correo electrónico es confiable.	1	1	1	1	
		5. Responde a las notificaciones electrónicas.	1	1	1	1	

		6. Existe una buena comunicación electrónica con los usuarios externos cuando le solicitan documentos.	1	1	1	1	
Utilidad: Allam et al. (2021), menciona que es un predictor de la satisfacción y se ve afectada por la facilidad percibida.	Entrega oportuna	7. La plataforma virtual es útil para solicitar documentos a la entidad.	1	1	1	1	
		8. La entrega del documento digital es oportuna.	1	1	1	1	
		9. Encuentra rápidamente el documento digital cuando lo busca por su nombre o denominación.	1	1	1	1	
Facilidad de uso: Allam et al. (2021), considera que es predictor de la satisfacción. Asimismo, se encuentra relacionado a la utilidad.	Uso de plataforma virtual	10. Accede a una plataforma virtual para solicitar documentos.	1	1	1	1	
		11. La plataforma virtual para solicitar documentos es sencilla y fácil de usar.	1	1	1	1	
		12. Los usuarios externos se comunican a través de canales digitales en caso tengan dudas o consultas sobre sus documentos digitales.	1	1	1	1	
Satisfacción: Allam et al. (2021), menciona a la calidad de los servicios para garantizar la satisfacción a los ciudadanos y la mejora de la experiencia del público con el gobierno con el uso de las tecnologías de la información.	Atención rápida	13. Se encuentra satisfecho con la entrega de los documentos digitales.	1	1	1	1	
		14. Facilitan el trabajo diario los documentos digitales.	1	1	1	1	
		15. La entidad responde quejas y trata de resolverlas en el menor tiempo posible referente a sus documentos.	1	1	1	1	

Ficha de validación del juicio de experto

Nombre del instrumento	Documentos digitales y la satisfacción de los usuarios en una entidad de Lima Metropolitana 2024.
Objetivo del instrumento	El instrumento tiene como objetivo medir el grado de satisfacción de los usuarios en una entidad pública de Lima Metropolitana.
Nombre y apellidos del experto	Sebastian Sanchez Diaz
Documento de identidad	09834807
Área de experiencia en el área	Educación
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	UCV
Cargo	Docente Renacyt
Número telefónico	965745299
Firma	
Fecha	10.06.24

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Documentos digitales y la satisfacción de los usuarios en una entidad de Lima Metropolitana 2024. Por lo que se le solicita que tenga bien a evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación del contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que ésta midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008)

Matriz de validación del cuestionario de la variable DOCUMENTOS DIGITALES

Definición de la variable: Según (Delgado López, 2022) los documentos digitales son considerados parte indisoluble del patrimonio documental, aplicándose los principios de la archivística.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Gestión Electrónica: Delgado (2022) menciona que se aplican los mismos principios y normas que la archivística establece para los documentos similares, es decir se cambia de formato pero el registro de información es el mismo.	Incorporación	1. Entrega los documentos en formato digital cuando realizan una solicitud con la entidad.	1	1	1	1	
		2. La entidad digitaliza los documentos que emite y/o recepciona.	1	1	1	1	
	Seguridad	3. Los sistemas de seguridad en el acceso a documentos digitales son óptimos.	1	1	1	1	
		4. Se utiliza la firma digital en los documentos digitales.	1	1	1	1	

	Almacenamiento	5. La entidad utiliza un espacio físico para el almacenamiento de equipos informáticos y soportes digitales.	1	1	1	1	
		6. La entidad utiliza almacenamiento digital para los documentos digitales generados.	1	1	1	1	
	Uso	7. El documento digital se comparte entre las áreas de la entidad.	1	1	1	1	
		8. Se disminuye el uso del papel y otros insumos con el uso de documentos digitales.	1	1	1	1	
	Trazabilidad	9. Observa la trazabilidad del documento digital en el sistema informático.	1	1	1	1	
		10. En la trazabilidad figura la fecha y hora que se creó el documento digital.	1	1	1	1	
Procesamiento: Delgado (2022), es imprescindible para la gestión, se refiere a los registros, ciclo de vida del documento, que incluyen al tratamiento en la conservación de este tipo de documentos.	Recuperación	11. Obtiene más copias de un documento digital que de un documento físico.	1	1	1	1	
		12. Es posible recuperar los documentos digitales de los sistemas y/o archivos de la entidad.	1	1	1	1	
	Preservación	13. La entidad preserva adecuadamente los documentos digitales.	1	1	1	1	
		14. Se guardan los documentos digitales en soportes ópticos o magnéticos.	1	1	1	1	
Transferencia de archivos: Delgado (2022), es un proceso archivístico, hace referencia a los documentos digitales.	Disponibilidad	15. El documento digital se encuentra disponible al usuario.	1	1	1	1	
		16. Descarga fácilmente un documento en digital.	1	1	1	1	
Valoración: Delgado (2022), señala que no sólo se debe salvaguardar los	Documentos históricos	17. Se custodia los documentos históricos de la entidad.	1	1	1	1	

documentos históricos sino todos los documentos generados por el Estado.		18. La entidad digitaliza los documentos históricos.	1	1	1	1	
Acceso a su información: Delgado (2022), menciona que es un derecho y no distingue formatos, el Estado tiene la obligación de informar al ciudadano sin ningún tipo de discriminación y eso incluye cualquier tipo de soporte.	Repositorio	19. Le permiten el acceso a una base de datos, servidor y/o repositorio institucional de los documentos digitales.	1	1	1	1	
		20. Se encuentra organizado el repositorio institucional de los documentos digitales.	1	1	1	1	

Ficha de validación del juicio de experto

Nombre del instrumento	Documentos digitales y la satisfacción de los usuarios en una entidad de Lima Metropolitana 2024.
Objetivo del instrumento	El instrumento tiene como objetivo medir el nivel de utilización de los documentos digitales en una entidad pública de Lima Metropolitana.
Nombre y apellidos del experto	Teresa Narvaez Aranibar
Documento de identidad	10122038
Área de experiencia en el área	Más de 15 años
Máximo Grado Académico	Doctora en Educación Doctora en Administración
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Jefa de la Escuela de Posgrado
Número telefónico	991384700
Firma	 Dra. Teresa Narvaez Aranibar
Fecha	01 de julio del 2024

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Documentos digitales y la satisfacción de los usuarios en una entidad de Lima Metropolitana 2024. Por lo que se le solicita que tenga bien a evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación del contenido son:

Crterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que ésta midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008)

Matriz de validación del cuestionario de la variable SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Definición de la variable: Se refiere a los factores que resultan en la satisfacción ciudadana, que se encuentra relacionado con las variables: confianza, utilidad, facilidad de uso y satisfacción, generando una satisfacción positiva (Allam et al., 2021).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Confianza: Allam et al. (2021), menciona que a los ciudadanos le genera confianza la administración electrónica y el internet.	Confianza en el documento digital	1.La entrega de un documento digital es confiable.	1	1	1	1	
		2. La entidad entrega documentos digitales con firma digital.	1	1	1	1	
		3. El documento en digital presenta el mismo valor que un documento en físico.	1	1	1	1	
	Confianza en internet	4. La entrega de un documento digital a través del correo electrónico es confiable.	1	1	1	1	
		5. Responde a las notificaciones electrónicas.	1	1	1	1	

		6. Existe una buena comunicación electrónica con los usuarios externos cuando le solicitan documentos.	1	1	1	1	
Utilidad: Allam et al. (2021), menciona que es un predictor de la satisfacción y se ve afectada por la facilidad percibida.	Entrega oportuna	7. La plataforma virtual es útil para solicitar documentos a la entidad.	1	1	1	1	
		8. La entrega del documento digital es oportuna.	1	1	1	1	
		9. Encuentra rápidamente el documento digital cuando lo busca por su nombre o denominación.	1	1	1	1	
Facilidad de uso: Allam et al. (2021), considera que es predictor de la satisfacción. Asimismo, se encuentra relacionado a la utilidad.	Uso de plataforma virtual	10. Accede a una plataforma virtual para solicitar documentos.	1	1	1	1	
		11. La plataforma virtual para solicitar documentos es sencilla y fácil de usar.	1	1	1	1	
		12. Los usuarios externos se comunican a través de canales digitales en caso tengan dudas o consultas sobre sus documentos digitales.	1	1	1	1	
Satisfacción: Allam et al. (2021), menciona a la calidad de los servicios para garantizar la satisfacción a los ciudadanos y la mejora de la experiencia del público con el gobierno con el uso de las tecnologías de la información.	Atención rápida	13. Se encuentra satisfecho con la entrega de los documentos digitales.	1	1	1	1	
		14. Facilitan el trabajo diario los documentos digitales.	1	1	1	1	
		15. La entidad responde quejas y trata de resolverlas en el menor tiempo posible referente a sus documentos.	1	1	1	1	

Ficha de validación del juicio de experto

Nombre del instrumento	Documentos digitales y la satisfacción de los usuarios en una entidad de Lima Metropolitana 2024.
Objetivo del instrumento	El instrumento tiene como objetivo medir el grado de satisfacción de los usuarios en una entidad pública de Lima Metropolitana.
Nombre y apellidos del experto	Teresa Narvaez Aranibar
Documento de identidad	10122038
Área de experiencia en el área	Más de 15 años
Máximo Grado Académico	Doctora en Educación Doctora en Administración
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Jefa de la Escuela de Posgrado
Número telefónico	991384700
Firma	 ----- Dra. Teresa Narvaez Aranibar
Fecha	01 de julio del 2024

ANEXO 4: Resultado del análisis de consistencia interna

Confiabilidad de los instrumentos

Fiabilidad del instrumento para medir la variable documentos digitales

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,939	20

Interpretación: Se evidencia un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.939, tiene 0.93% que se ubica en un nivel altamente confiable.

Fiabilidad del instrumento para medir la variable satisfacción de los usuarios

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,974	15

Interpretación: Se evidencia un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.974, tiene 0.97% que se ubica en un nivel altamente confiable.