



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Modelo de gobierno digital para fortalecer la gestión documental en la  
Municipalidad Provincial de Rioja, San Martín 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**

**AUTORA:**

Pérez Vásquez, María Elizabeth (ORCID: 0000-0003-2593-3897)

**ASESORA:**

Dra. Palomino Alvarado, Gabriela del Pilar (ORCID: 0000-0002-2126-2769)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del Estado

**TARAPOTO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A mis padres e hijas Ximena y Giuliana por ser el motivo de continuar con mis sueños.

A un ser maravilloso que contribuyó con esta ardua pero posible tarea que me brindó el apoyo emocional y soporte para su realización.

**Elizabeth**

## **Agradecimiento**

A Dios, a mi familia por ser mi fuente de mayor motivación para seguir mejorando cada día. A los profesores y estudiantes posgrado que día a día, compartieron largas jornadas de trabajo y a la Municipalidad provincial de Rioja cuyos resultados se plasman en la presente Investigación, a ellos mi más profunda gratitud y a la Dra. Palomino Alvarado Gabriela del Pilar por su orientación, exigencia y retos requeridos por la investigación.

**La autora**

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>7</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>29</b>
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	29
3.2 Variables y operacionalización.....	30
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis...30	
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....33	
3.5 Procedimientos.....	37
3.6 Métodos de análisis de datos.....	38
3.7 Aspectos éticos.....	38
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>39</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>71</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>76</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>78</b>
<b>VIII. PROPUESTA.....</b>	<b>80</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>108</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>115</b>

## Índice de tablas

Tabla 1. Colaboradores de la municipalidad provincial de Rioja, periodo 2021.....	30
Tabla 2. Resumen de población.....	31
Tabla 3. Parámetros para Calculo de la muestra.....	32
Tabla 4. Resumen de la muestra.....	33
Tabla 5. Resumen de técnicas e instrumentos.....	34
Tabla 6. Validez de instrumentos.....	35
Tabla 7. Caracterización del gobierno digital desde la percepción de los funcionarios, de la municipalidad provincial de Rioja, 2021.....	39
Tabla 8. Estadísticos descriptivos de tendencia central por dimensiones de la variable gobierno digital desde la percepción de los funcionarios de la municipalidad provincia de Rioja, 2021.....	43
Tabla 9. Nivel por dimensiones de la variable gobierno digital desde la percepción de los funcionarios de la municipalidad provincia de Rioja, 2021.....	44
Tabla 10. Caracterización del gobierno digital desde la percepción de los colaboradores, de la municipalidad provincial de Rioja, 2021.....	45
Tabla 11. Estadísticos descriptivos de tendencia central por dimensiones de la variable gobierno digital desde la percepción de los colaboradores de la municipalidad provincia de Rioja, 2021.....	48
Tabla 12. Nivel por dimensiones de la variable gobierno digital desde la percepción de los colaboradores de la municipalidad provincia de Rioja, 2021.....	50
Tabla 13. Caracterización de la gestión documental desde la percepción de los funcionarios, de la municipalidad provincial de Rioja, 2021.....	51
Tabla 14. Estadísticos descriptivos de tendencia central por dimensiones de la variable gestión documental desde la percepción de los funcionarios de la municipalidad provincia de Rioja, 2021.....	55
Tabla 15. Nivel por dimensiones de la variable gestión documental desde la percepción de los funcionarios de la municipalidad provincia de Rioja, 2021.....	56
Tabla 16. Caracterización de la gestión documental desde la percepción de los colaboradores, de la municipalidad provincial de Rioja, 2021.....	57
Tabla 17. Estadísticos descriptivos de tendencia central por dimensiones de la variable gestión documental desde la percepción de los colaboradores de la municipalidad provincia de Rioja, 2021.....	61
Tabla 18. Nivel por dimensiones de la variable gestión documental desde la percepción de los colaboradores de la municipalidad provincia de Rioja, 2021.....	63
Tabla 19. Resultado sobre la validación de los aspectos del modelo por parte de los expertos en la investigación de estudio.....	70

## Índice de figuras

Figura 1. Gobierno digital del sector público.....	16
Figura 2. Ruta Normativa de gobierno digital en Perú.....	18
Figura 3. Caracterización del gobierno digital por dimensiones desde la Percepción de los funcionarios, de la municipalidad provincial de Rioja, 2021.....	41
Figura 4. Caracterización del gobierno digital por dimensiones desde la percepción de los colaboradores, de la municipalidad provincial de Rioja, 2021.....	47
Figura 5. Caracterización de la gestión documental por dimensiones desde el punto de vista de los funcionarios, de la municipalidad provincial de Rioja, 2021.....	53
Figura 6. Caracterización de la gestión documental por dimensiones desde la percepción de los colaboradores, de la municipalidad provincial de Rioja, 2021.....	60
Figura 7. Razones o nudos críticos del gobierno digital desde la percepción de los colaboradores, de la municipalidad provincial de Rioja, 2021.....	64
Figura 8. Razones o nudos críticos de la gestión documental desde la percepción de los colaboradores, de la municipalidad provincial de Rioja, 2021.....	66
Figura 9. Procesos claves de intervención para fortalecer la gestión Documental.....	68
Figura 10. Representación Gráfica.....	80
Figura 11. Mapa de Procesos.....	81

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo proponer un modelo de gobierno digital para fortalecer la gestión documental en la municipalidad provincial de Rioja, San Martín 2021; centrándose en una investigación de tipo aplicada y de diseño no experimental; cuya muestra de estudio estuvo conformada por 27 funcionarios y 54 colaboradores. Para la recolección de datos se empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Teniendo como resultados que, la Municipalidad adolece de políticas y lineamientos sobre la implementación de un gobierno digital que permita fortalecer la gestión documentaria, teniendo como debilidad el desconocimiento de los beneficios de la implementación de un gobierno digital que conlleve a fortalecer el acceso a la información de la gestión documentaria. Concluyendo que el modelo de gestión documental se basa en el marco del Decreto Legislativo N° 1310, basándose en la implementación de sistemas de trámite documentario para el envío automático de documentos electrónicos a través de la plataforma de interoperabilidad del estado (PIDE) administrado por la PCM y finalmente sustentado con la política nacional de la modernización de la gestión pública enfocada al servicio del ciudadano, permitiendo una gestión por procesos con un enfoque sistémico, según el decreto supremo 004-2013-PCM.

**Palabras clave:** gobierno digital, gestión documental, transformación electrónica.

## **Abstract**

The objective of this research was to propose a digital government model to strengthen document management in the provincial municipality of Rioja, San Martín 2021; focusing on applied research and non-experimental design; whose study sample consisted of 27 officials and 54 collaborators. For data collection, the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument. Having as a result, the Municipality lacks policies and guidelines on the implementation of a digital government that allows to strengthen documentary management, having as a weakness the lack of knowledge of the benefits of the implementation of a digital government that leads to strengthening access to information of documentary management. Concluding that the document management model is based on the framework of Legislative Decree No. 1310, based on the implementation of documentary processing systems for the automatic sending of electronic documents through the state interoperability platform (PIDE) administered by the PCM and finally supported by the national policy for the modernization of public management focused on the service of the citizen, allowing management by processes with a systemic approach, according to Supreme Decree 004-2013-PCM.

**Keywords:** digital government, document management and transformation electronic.



## I. INTRODUCCIÓN

En los últimos tiempos la generación se ha transformado a través de su influencia, magnitud y velocidad de implementación de las tecnologías digitales y los nuevos enfoques para utilizar las innovaciones tecnológicas, proporcionando formas de trabajo más colaborativas intrínsecamente y entre entidades, mejorando así la forma en que los ciudadanos interactúan, quién dio forma a lo que ahora denominamos la revolución digital (Cuenca-Fontbona et al., 2020). Según, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2020), la transformación digital exitosa permitirá a los sectores públicos operar de manera eficiente y efectiva en el entorno digital, y brindar servicios públicos que sean más simples y efectivos, en el cual esta transformación digital requiere innovación de modelo del gobierno electrónico a gobierno digital; donde el gobierno digital se entiende cómo utilizar la tecnología digital, para crear valor público como estrategias de modernización de los gobiernos.

Este argumento ha convertido la experiencia de todo tipo de procesos en todas las esferas de actividad de las economías más avanzadas, no obstante la disrupción digital, es una manifestación que se está transformando irreversiblemente al mundo algunos periodos y en los últimos años; debido a la pandemia de COVID-19, se ha precipitado el desarrollo de digitalización ante la escasez de adecuarse a los nuevos contextos de bioseguridad y a las grandes innovaciones económicas, sociales y políticos que se distinguen en el mediano y largo plazo. Asimismo, las tecnologías y los datos digitales han jugado un papel vital en la gestión de la crisis y en el apoyo a las sociedades y economías en países con bases sólidas de gobierno digital (OCDE, 2020)

Iniciando la pandemia del COVID-19 aumentó la dependencia de las herramientas digitales, donde las entidades públicas de América Latina y el Caribe tenían el gran desafío para seguir marchando y prestando servicios, los gobiernos eligieron por inventar nuevos servicios digitales y por otorgar el canal digital a servicios reales de procedimiento presencial, observándose que la

simetría de ciudadanos que utilizaron Internet para realización de trámites pasó del 21% antes de la pandemia a 39% durante la misma; sin embargo, con las limitaciones a la circulación, cerca del 50% de los usuarios su último trámite lo realizaron de manera presencial; en cuanto al teletrabajo en las entidades públicas, el 50% de los empleados reportaron que existió actividades críticas que no lograron hacer cuando la pandemia inicio, las cuales se hubieran podido solucionar con herramientas digitales; evitando una aglomeración de brechas existentes, teniendo en cuenta la mejora y calidad de los servicios digitales y la posibilidad del teletrabajo en el Estado (Roseth et al., 2021).

Por otro lado, el progreso digital no es uniforme en el universo, de acuerdo a la encuesta sobre gobierno electrónico de Naciones Unidas 2020, el valor promedio mundial de Índice de desarrollo del gobierno electrónico (EGDI) ha aumentado 0,55 (2018) a 0,60 (2020); el avance es indiscutible incluso en países en situaciones específicos y entre aquellos con recursos restringidos; el número de países de ingresos medianos bajos con altos niveles de desarrollo electrónico ha incrementado en un 57%. La mejora más relevante, se registró en países con nivel medio-bajo de ingresos, que avanzó en más del 15 %, con puntajes EGDI, que crecieron de 0.43 (2018) a 0.50 (2020).

Cerca del 80% de los Estados miembros brindan servicios digitales definidos para jóvenes, mujeres, individuos mayores, con discapacidad, migrantes y/o en situación de pobreza, lo que contribuye a los esfuerzos destinados a no dejar a nadie atrás; todas las regiones están avanzando en el desarrollo del gobierno electrónico, como lo exponen sus valores promedio más altos; Europa sigue siendo líder (58%), seguida de Asia (26%), América (12%) y Oceanía (4%). República de Corea es líder mundial en provisión de servicios en línea (OSI) y la principal en EGDI en Asia, seguido de Singapur y Japón; entre los grupos sensibles, los jóvenes son los principales receptores de los servicios para muchos países, mientras que las personas que viven en pobreza y los migrantes sienten haber sido en gran parte desamparadas (Nations, 2020).

Según el reporte del Centro de Competitividad Mundial (IMD, 2020), en Latinoamérica y el Caribe (LAC) respecto a la Organización para la cooperación y el desarrollo económicos existen brechas, mostrando el EGDI de LAC al 2018 era de 69.9, mientras que la OCDE (2020) reporta un 90.3, siendo la diferencia relevante de más de 20 puntos, lo cual manifiesta el largo sucesión de transformación digital que debe afrontar la región en los próximos años; por el contrario, la región de América del Sur muestra una ligera mejora aumentando su posición media desde el puesto 56 en 2019 a una posición promedio de 55 en 2020, reflejando que Sudamérica se halla en el nivel más inferior en competitividad digital, el cual el ranking cuantifica la capacidad y competitividad de los países para acoger técnicas digitales para su transformación social económico del Estado, este mismo contexto de crecimiento digital ocurre en el Perú, donde se muestra un alivio en el ranking mundial, en el cual pasó del puesto 61 en el 2019, al puesto 55 en el 2020.

Al reflexionar sobre el avance durante el año 2020, el Perú a través de secretaria de gobierno digital de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), fue fortaleciendo la gobernanza digital con la ley de gobierno digital y la posterior declaración en beneficio nacional al desarrollo del gobierno digital, y economía digital, para ello el ejecutivo con el Decreto de Urgencia N° 006-2020 y 007-2020 se creó el sistema nacional de transformación digital como un procedimiento funcional, donde en el año 2021 modifica sus instrumentos de gestión y su organigrama institucional mediante D.S.126-2021-PCM cambiando a secretaría de gobierno y transformación digital, siendo el ente rector del sistema nacional de transformación digital, formándose en la autoridad técnico normativa a nivel nacional sobre la disciplina, garantizando que cada individuo mejore sus competencias y desempeñe su ciudadanía digital.

En ese sentido, antes del segundo trimestre del 2021 se publicaron muchas normas impulsando el gobierno digital y la transformación digital, así mismo, el 36% de los gobiernos regionales instituyeron la transformación digital como objetivo estratégico en su gestión y a nivel nacional existen más de 170 líderes de gobierno digital en las municipalidades, mientras que el 80% de organismos

autónomos y el 46% de las empresas del Estado han conformado su Comité de Gobierno Digital, sin embargo en el gobierno regional de San Martín de acuerdo a la nota informativa N° 0174 -2021-GRSM/OTI cuentan con plan estratégico de tecnologías de la información tiene vigente a 2021, en el cual se está formulando un plan de gobierno digital para cumplir con las actividades y proyectos para cerrar brecha digital en el periodo 2021 al 2023.

Por otro lado, la gestión documental se ha transformado en el principal proceso empresarial en iniciar la innovación digital, según los resultados en gobierno y transformación digital 2021, la mayoría de las empresas del estado han desplegado la gestión documental como modelo, muchas entidades han reportado la implementación de una mesa de partes digital y más de 540 mil documentos digitales han sido despachados durante el año 2020. Asimismo, el reporte de secretaría de gobierno digital - PCM, el total de entidades con sistema de trámite documentario interoperando son 119, clasificadas en las entidades del sector poder ejecutivo con 63 y las entidades de otros sectores con 56, sin embargo, existen 29 entidades pendientes de completar el procedimiento para que sus aplicaciones informáticas de trámite documentario con firma digital para que interoperen.

Esta secretaría ha identificado 92 entidades del poder ejecutivo quienes deberán conectar sus aplicaciones informáticas para procesar documentos con firmas digitales a través de la plataforma estatal de interoperabilidad gestionada por la PCM hasta el 31 de diciembre de 2021, señalado en el artículo 8 del Decreto de Urgencia N° 006 – 2020. Sin embargo, el Estado de Perú aún se encuentra en la etapa inicial en reforma digital, aunque algunas entidades han avanzado su digitalización ante la emergencia sanitaria provocada por COVID19, aún se requieren servicio digital para sus funciones internas y para la interacción con los ciudadanos, que requieren el trámite de documentación digital, existiendo restricciones con la banda ancha que limitan los anhelos de digitalización de la ciudadanía y responsabilidad en desarrollar capacidades digitales para los funcionarios públicos, incorporando los llamados líderes digitales (Calderón, 2021).

De igual manera, existe gran insuficiencia de los gobiernos locales por acelerar, mejorar, adaptar, transparentar los procesos y/o acciones del sistema público; a esto se suma, la simplificación de trámites documentarios y el uso de firma digital, para reducir y lograr papel cero en la administración pública haciendo uso de la tecnología e implementando una cultura que se vea reflejada en una fácil adaptación a los cambios de la gestión documental y en la utilización de archivos electrónicos. Actualmente las instituciones públicas siguen utilizando el registro a través de cuadernos, ocupando espacios físicos para almacenamiento de expedientes y demora en el acceso a la información requerida.

Por lo tanto, esta investigación pretende mejorar sus procesos en la gestión documental a través de las partes que componen el gobierno digital, elevando el valor en el correcto uso de la información dentro de la dirección con la finalidad de entregar servicios rápidos y transparentes a los ciudadanos lo cual adolece la Municipalidad Provincial de Rioja, por lo expuesto, se plantea como **problema general**: ¿En qué medida el modelo de gobierno digital fortalecerá la gestión documental en la municipalidad provincial de Rioja, 2021?

Como **problemas específicos**: i) ¿Qué características tiene el gobierno digital en la municipalidad provincial de Rioja, 2021?; ii) ¿Qué características tiene la gestión documental en la municipalidad provincial de Rioja, 2021?; iii) ¿Cuáles son las razones o nudos críticos que impiden la implementación de la gestión documental según el DL 1310 en la municipalidad provincial de Rioja?; iv) ¿Cómo estará diseñado el modelo de gestión de gobierno digital para mejorar la gestión documental en la municipalidad provincial de Rioja? y, v) ¿Cuál es el resultado de la validación del modelo de gestión de gobierno digital propuesto por expertos?.

De esta manera la investigación resulta de gran **conveniencia** ya que los productos que se obtengan permitirán a la municipalidad disponer de información relevante, de gobierno digital en la gestión documental, específicamente en los trámites y procesos administrativos que se realizan con calidad en dicha entidad, satisfaciendo el servicio para los usuarios y

trabajadores; también el estudio ofrecerá **relevancia social**, porque el fin de una entidad pública es el ciudadano en el cual la municipalidad provincial de Rioja emplee correctamente las herramientas tecnológicas y digitales que permitan acercar el Estado hacia los ciudadanos; así mismo, el estudio ofrece **valor teórico**, ya que los conceptos, normas, teorías sobre el gobierno digital y la gestión documental nos permitirán obtener conocimientos nuevos para ser aplicados en la municipalidad provincial de Rioja, que utilicen como referencia para futuros estudios de investigación científica que permitan a la comunidad científica innovar nuevos modelos de gestión del gobierno digital y de atención a los ciudadanos en un gobierno local.

Además, el estudio ofrece **implicancia práctica** porque nos permitirá saber el nivel de accesibilidad, interoperabilidad y la seguridad sobre cómo implementar en la municipalidad provincial de Rioja la gestión documental que beneficien a la entidad y a los usuarios, asimismo, tiene **utilidad metodológica**, porque se crearon instrumentos a partir de las teorías identificadas, que facilitaron la evaluación de las variables de estudio. Dado a ello la tesis tiene como **objetivo general**: i) Proponer un modelo de gestión de gobierno digital para fortalecer la gestión documental de la municipalidad provincial de Rioja.

Como **objetivos específicos**: i) Caracterizar el gobierno digital implementado en la municipalidad provincial de Rioja, 2021; ii) caracterizar la gestión documental ejecutado en la municipalidad provincial de Rioja, 2021; iii) determinar las razones o nudos críticos que impiden la implementación de la gestión documental según el DL 1310 en la municipalidad provincial de Rioja, 2021; iv) diseñar el modelo de gestión de gobierno digital para mejorar la gestión documental en la municipalidad provincial de Rioja, 2021; y v) validar el modelo de gestión de gobierno digital a través de juicio de expertos. Así también, la investigación tiene como **hipótesis general**: El modelo de gestión basado en gobierno digital mejora la gestión documental de la municipalidad provincial de Rioja.

### III. MARCO TEÓRICO

El estudio se ampara en antecedentes internacionales; tal es así, que se presenta: Guédez (2018), Investigación no experimental- cualitativa, con estudios analíticos de caso; como población y muestra es la Contraloría del Estado Lara con otros órganos del Sistema Nacional de Control Fiscal que realiza control fiscal, como técnica análisis de casos e Instrumento matriz de registro de casos. Determinó que, la ejecución de gobierno electrónico puede ayudar a promover redes interorganizacionales de acuerdo a la definición de gobierno electrónico y a las relaciones que genera, con el Estado; los ciudadanos, los usuarios y las empresas privadas generan enlaces y vinculación con el Estado con el objetivo de brindar un servicio eficaz, accesible, transparente y de calidad al ciudadano.

Por otro lado, Przeybilovicz et al. (2018), estudio no experimental- cuantitativo, diseño descriptivo, con población y muestra formada por 5570 municipios brasileños, técnica la encuesta con 85 preguntas e instrumento el cuestionario. Concluyó que, los municipios tienen cuatro dimensiones como: municipios sin tecnología, aquellos que requieren condiciones básicas de TIC; municipios interesados en la legislación, es necesario mejorar la forma en que las TIC se pueden gestionar y dirigir para facilitar la vida de los ciudadanos; municipios preocupados por los ciudadanos, deben aumentar las acciones de transparencia electrónica; y los municipios apoyados por las TIC, están en un nivel más avanzando y pueden continuar las acciones hacia la idea de ciudades inteligentes.

Asimismo, Sáenz (2018). investigación descriptivo y análisis de casos, como población y muestra son 8 procesos desarrollados por el Archivo General de la Nación, técnica el análisis documental y la encuesta e instrumentos la ficha de registro de datos en la revisión de documentos y normas y el cuestionario. Concluyó que, la preservación digital es uno de los puntos de interés de la archivística actual, asimismo constituye el desafío para preservar la facilidad y la autenticidad de los objetos digitales a través de las épocas, los dominios y la

transición el ámbito técnico de acuerdo a las necesidades de la sociedad utilizará información digital, las bases normativas son generales y no son suficientes para alcanzar la organización archivística, técnica y tecnológica de la preservación digital.

Mientras que el estudio efectuado por Toro-García et al. (2019). Tipo de estudio no experimental - cualitativo, análisis de casos; y diseño crítico - social, población y muestra son 51 fuentes bajo los criterios de pertinencia y confiabilidad, técnica de análisis documental e instrumento ficha de registro de datos (normativa entre el año 2010 al 2015). Concluyó que, la importancia de una gestión empresarial crece bajo una buena estructuración, a través del avance de la tecnología como: la inteligencia artificial, seguridad informática, cadena de bloques, y la analítica de datos, en el cual contribuyen a la toma de decisiones y optimizar procesos, asimismo se debe agregar una táctica de apropiación y alfabetización tecnológica sobre gobierno digital a la población como exigencia actual.

Por otro lado, Morales-Urrutia et al. (2020). Investigación no experimental y descriptivo, con población y muestra son las 10 mejores economías del mundo y las 10 economías más representativas de América, como técnica análisis documental y encuesta e instrumentos ficha de registro de datos y cuestionario. Concluyó que, han mostrado su interés por mejorar los servicios que brindan las entidades estatales a su cargo a nivel mundial, aplicando el gobierno electrónico a través de participación activa, directa y en tiempo real de los ciudadanos aprovechando la variedad de servicios que brinda el gobierno digital necesarios para utilizar diversas herramientas digitales que las hacen más competitivas.

Asimismo, Bavoleo (2020). Tipo de estudio experimental - cualitativo, diseños etnográficos; población y muestra son 30 países de Asia, África, América Latina y Europa, Como técnica análisis documental e instrumento ficha de registro de datos. Concluyó que, progresos y el desarrollo de infraestructura que dieron como resultado una sociedad de la información avanzada, con una población altamente conectada, para la década del 2000 alcanzaba el 89%, y tras esfuerzos por brindar servicios digitales que satisfagan las necesidades de los



ciudadanos, la República de Corea inicia el camino de la exportación de TIC manteniendo con un papel central a las políticas públicas.

En esa misma línea, Moreira-Mera & Hidalgo- Ávila (2020). Investigación no experimental descriptivo, con población y muestra las fuentes públicas gubernamentales nacionales e internacionales, como técnica análisis documental, y como instrumentos la ficha de registro de datos en la revisión de documentos. Concluyó que, en Ecuador, el gobierno electrónico presenta progresos relevantes de los servicios en línea, infraestructura de telecomunicaciones y capital humano, que conforman el desarrollo de gobierno electrónico y de la banda ancha que resalta los avances en el pilar regulación estratégica. A nivel del Estado se ha utilizado software libre para el desarrollo de servicios digitales, aumentando los servicios gubernamentales, que vincula a todas entidades de la administración pública central, avalando la eficiencia y optimización de los recursos públicos.

Por otra parte, tenemos el estudio De Grande (2020). Investigación no experimental - cuantitativo, diseño descriptivo; como población y muestra 59 sitios vinculados a la administración nacional y como técnica e instrumentos el software de las páginas, datos de tres grupos: ministerios nacionales, organismos y las universidades nacionales. Concluyó que, los sitios adjuntos del Estado nacional revelaron un beneficio muy inferior en comparación con los demás sitios incluidos como referencia, medios de comunicación, de comercio electrónico. El segundo elemento las fallas registradas en las limitaciones de la infraestructura nacional, como el suministro de energía y la conectividad; tercero, la infraestructura de información pública de la administración nacional que incluye aplicaciones y servidores heterogéneos, sus patrones de falla varían a nivel de ministerio, organización distribuida y red de Universidades Públicas Nacionales, y finalmente, la frustración ocurre demasiado en las ubicaciones secundarias nacionales.

Asimismo, Febles & Gonzales (2020). Investigación experimental, descriptivo, población y muestra son los expertos entre ellos 5 profesores de las

universidades que han trabajado en proyectos para el Gobierno, 7 directivos del Ministerio de Comunicaciones y 5 de la Oficina Nacional de Estadísticas e Información, técnica la entrevista y el análisis documental, e instrumentos la ficha de registro de datos en la revisión de documentos y el cuestionario. Concluyó que, las experiencias internacionales evaluadas muestran que la interoperabilidad es inevitable si se quiere tener éxito en las estrategias de gobierno electrónico, organizando ideas, definiciones y recomendaciones sobre interoperabilidad Si bien la cooperación requiere una estructura nacional apropiada que permita una adopción ordenada y sin ambigüedades, el Esquema Nacional de Interoperabilidad cubano propuesto consiste en tres componentes básicos: un modelo de interoperabilidad, gobernanza e interoperabilidad y una plataforma de interoperabilidad..

También, López (2019). Tipo de estudio mixto, método de análisis - Síntesis, inducción – deducción, con diseño causa - efecto, población y muestra son 35 alumnos de la facultad de Economía de la universidad de la Habana, técnica observación e instrumento ficha de registro de datos, utilizando el sistema de gestión documental libre “ALFRESCO”. Concluyó que, se identifican puntos negativos y positivos de la gestión de documentos y su participación de manera directa e indirecta en la contaminación ambiental; así como el ahorro, en la introducción de la gestión documental en el desarrollo de los procesos institucionales.

En la misma línea, tenemos Díaz & González (2020). Tipo de estudio experimental- aplicada, diseño descriptivo, población 45 trabajadores y la muestra son 12 trabajadores, técnica la entrevista e instrumentos el cuestionario de Autoevaluación. Concluyó que, la gestión documental a manera de método para el desarrollo de la gobernanza de la información en las instituciones, se debe poner énfasis en mejorar los subprocesos de recolección, almacenamiento, procesamiento y difusión de documentos, cuyo nivel inicial muestra resultados favorables debido al trabajo general que realizan los archiveros, en los cuales es necesario para trabajar aspectos como revisión de documentos y servicios, el nivel intermedio muestra poca ejecución en los procesos técnicos- la

documentación relacionada con la gestión documentación y procedimientos debe hacerse desde la alta dirección para promover su mejora.

Por otro lado, Bonal & Ortego (2020). Tipo de estudio experimental cuantitativa de análisis de contenido, diseño cuasi experimental, como población y muestra 347 referencias, técnica análisis documental e instrumento la ficha de registro de datos en la revisión de documentos. Concluyó que, en las instituciones de educación superior, la gestión de la información, desde un enfoque cuantitativo, tiene tres categorías tradicionales: evaluación y ubicación, preservación y organización y descripción, pese a que la ley general de archivo se distingue por muchas habilidades y obligaciones a los actores involucrados en su crecimiento, hace lo mismo debido a la existencia de muchos aspectos técnicos (planificación del proceso de preservación, de documentos digitales, clasificación a nivel de tabla, metadatos de conservación, criterios de fijación de precios, desarrollo de herramientas, etc.); también es un nuevo documento legal en el campo del archivo, ya que incluye conceptos como seguridad de la información, metadatos, trazabilidad, interoperabilidad, y múltiples referencias a documentos electrónicos.

A nivel nacional fue posible encontrar los estudios de Robles (2018). Tipo de estudio cualitativa, con diseño analíticos estudio de caso, la población y muestra 10 abogados peruanos, técnica análisis documental e instrumento ficha de registro de datos. Concluyó que, el desarrollo de la tecnología jurídica está dando sus primeros frutos y tiene perspectivas de rápido despliegue, por lo que los abogados deben desenvolverse y adaptarse rápidamente a esta nueva realidad, como la producción automática de documentos electrónicos, atención al cliente en línea, procedimientos administrativos o judiciales en línea, acompañando toda la transformación digital del Estado del Perú promoviendo el ingreso de una cultura digital minimizando el uso del papel y repercutiendo positivamente a la sociedad peruana.

Del mismo modo, Alvarado et al. (2019). Investigación no experimental, estudio descriptivo. Población y muestra 25 gobiernos regionales del Perú, en el cual explican con la técnica de decisión multicriterio y multiexperto e instrumento de INCAE. Concluyó que, los servicios habilitados al ciudadano desde front office aún son incipientes en la mayoría de los gobiernos regionales, ya que la simplificación administrativa u otros servicios digitales que satisfagan las necesidades de los ciudadanos no se han impulsado por completo, aunque sí lo ha hecho la política de modernización del estado y gobierno electrónico es uno de los principales objetivos en el servicio a los ciudadanos.

Mientras que Sant et al. (2020). Investigación cualitativa, con diseño fenomenológico. Población y muestra 42 municipalidades que conforman Lima metropolitana. Técnica entrevista - análisis documental y instrumento el cuestionario y ficha de registro de datos. Concluyó que las decisiones de las políticas públicas, es necesario considerar participación social y la escucha de los actores como un factor importante para la implementación efectiva, creando valor. La administración pública permite tanto la satisfacción de la sociedad en el gobierno y por tanto, en su legitimidad.

Asimismo, Cusihuamán et al. (2020). Investigación descriptivo no experimental. Población y muestra son 11 distritos de la provincia de la Unión – Arequipa, la técnica se aplicó la encuesta, entrevista y observación, los instrumentos es el cuestionario, preguntas y guías de observación. Concluyó que, generando una propuesta en la que la plataforma virtual se involucra en un enfoque multicultural con la participación de los eslabones naturales como el espacio político, desde el gobierno central hasta las instituciones no gubernamentales contribución al desarrollo rural de la provincia de la Unión.

También, Menacho et al. (2020). Tipo de estudio cualitativo, diseño metodológico el fenomenológico, técnica fue la observación y la entrevista semiestructurada cuyo instrumento fue la ficha de registro y grabación de audio. Población y muestra 20 personas en condiciones de búsqueda de empleo al ser encuestados en el Centro de Introducción al Empleo del Ministerio de Trabajo y Empleo.

Concluyó que la implementación del e-gobierno mejoraría la relación entre gobierno y ciudadanos, quienes al momento del estudio lo consideraban limitado, argumentando sobre innovación, los encuestados piensan que el Estado debería prestar más atención. a portales web y nuevas tendencias en tecnologías de la información y la comunicación, sugieren una aplicación del centro de trabajo y ésta debe ser ágil y eficiente.

Asimismo, Reyes & Castañeda (2020). Investigación cualitativa, diseño etnográfico. Población y muestra 202 usuarios. Técnica encuesta e instrumento el cuestionario. Concluyó que, el uso, comportamiento y la adaptabilidad de los usuarios de la gestión documentaria se adaptan positivamente al uso del sistema gracias a la tecnología de certificado digital en apoyo en la administración pública en el Perú, impactando indiscutiblemente en la utilidad de esta herramienta; siempre y cuando los usuarios tengan mayor apreciación de utilidad, aumentará el uso, que conllevará a un mayor uso y adaptabilidad.

De igual forma, Huamán (2020). Investigación cualitativa. Población y muestra normas legales de 7 años, técnica la observación sobre el cumplimiento de los ejes transversales relacionados al gobierno abierto y gobierno electrónico de la política nacional de la modernización de la gestión pública durante la emergencia nacional, instrumento la guía de observación. Concluyó, las normas dictadas por el estado peruano durante la Emergencia Nacional no incluyeron las restricciones de derechos constitucionales, acceso a la información pública, en la práctica durante la cuarentena tuvieron cuestiones fácticas, algunas entidades han implementado acciones en cuanto a gobierno electrónico, han venido atendiendo de forma regular, manteniendo la priorización del trabajo remoto, en lo que respecta a la esfera intergubernamental del gobierno electrónico, existe un avance mucho más considerable pues viene funcionando la interoperabilidad del Estado que incluye más de 450 instituciones, para el intercambio de información de diverso tipo.

Asimismo, Flores (2020). Investigación no experimental, descriptivo correlacional. Población y muestra 20 directores de instituciones educativas

secundarias de urbano y rural de la Provincia de Puno. Técnica la entrevista cuyo instrumento el cuestionario. Concluyó que, en cuanto al nivel de información, los directivos de la UGEL Puno tienen un nivel moderado de información estereotipada sin un claro respaldo en cuanto a gobierno electrónico. Asimismo, los directivos sobre el gobierno electrónico consideran mejorar la gestión basada en el uso de las TIC, reducir los plazos y distancias y transitar hacia una cultura sin papel, que permita cuidar y conservar el medio ambiente, la actitud de las organizaciones rurales ha mostrado querer incursionar en el campo de las TIC. También requerirán acceso a Internet y desarrollarán la capacidad de sus maestros.

En cuanto a las teorías relacionadas a **gobierno digital**, para OCDE (2014), define a la utilización de las tecnologías digitales, como estrategias de modernización de los gobiernos, para crear valor público, el cual se basa en un ecosistema de gobierno digital, compuesto por organizaciones no gubernamentales, actores gubernamentales, empresas y ciudadanos que coadyuvan a la producción de acceso a datos, servicios y el contenido a través de interacciones con el gobierno. También Accenture (2014), precisa que el gobierno digital son los canales electrónicos de comunicación y participación para optimizar la prestación de servicios a los ciudadanos, mejorar la competitividad económica y dar forma a la participación y la nueva confiabilidad y mayor productividad de los servicios públicos; un gobierno digital que cubra todo el espectro de digitalización, desde la infraestructura, servicios públicos, la gobernanza y los procesos digitales para proporcionar un modelo nuevo de servicio.

Por otro lado, el Banco Mundial (2016) en colaboración con el Instituto de la Sociedad de la Información, cita al autor Gartner quien define que “el gobierno digital está diseñado y operado por el gobierno para aprovechar los datos digitales en la optimización, transformación y creación de servicios gubernamentales”. Por otro lado, en la publicación conjunta con el Banco Interamericano de Desarrollo y OCDE OCDE/BID (2016) definen al gobierno

digital como nuevas formas de entrega de valor público y hacer que los procedimientos y servicios gubernamentales sean principalmente digitales.

Según Valencia-Tello (2020), define que el gobierno digital es una nueva categoría que se relaciona a la utilización de nuevas tecnologías de la información en las agencias administrativas estatales, estas tecnologías se pueden utilizar para muchos propósitos diferentes, que incluyen: mejores servicios a las personas, fortalecer el acceso a la información o agilizar la gestión gubernamental. En esa línea, la presidencia del consejo de ministros mediante DL N°1412, define al gobierno digital como el empleo de tecnologías digitales y datos en la administración pública para la creación de valor público; se fundamenta en un ecosistema compuesto por actores del sector público, ciudadanos y otros interesados, en la implementación de iniciativas y acciones de diseño, creación de servicios digitales y contenidos (PCM, 2018).

Gobierno digital, es una evolución del e-gobierno que en los últimos años, los países en desarrollo están orientados al uso intensivo de las tecnologías digitales y de la información y comunicación, en este contexto, el Estado del Perú oficialmente inició con el establecimiento del Sistema Nacional de Tecnología de la Información en abril 1990 mediante el Decreto No. 60 , el órgano rector es el Instituto Nacional de Estadística y Tecnología de Información, en el año 2000 incorporó normas sobre servicios de gobierno electrónico y atestación digital del Estado a través de canales seguros, a través de la Ley N ° 272698; como objetivo para regular el uso de firmas electrónicas.

En consecuencia se inicia la digitalización con la Ley N°27658, la Ley Marco de Modernización de la Administración del Estado de 2002, se declaró al Estado del Perú en proceso de modernización en sus diversas organismos, unidades y procedimientos, luego en junio de 2003, la unión del departamento de informática del INEI con la Secretaría de Gestión Pública del Presidente del Consejo de Ministros aprobaron el Decreto Supremo N° 066-2003PCM, creando un nuevo concepto de gobierno técnico los números tienen un rango más amplio como se puede apreciar en la Figura N°1



**Figura 1:** *Gobierno digital del sector público*

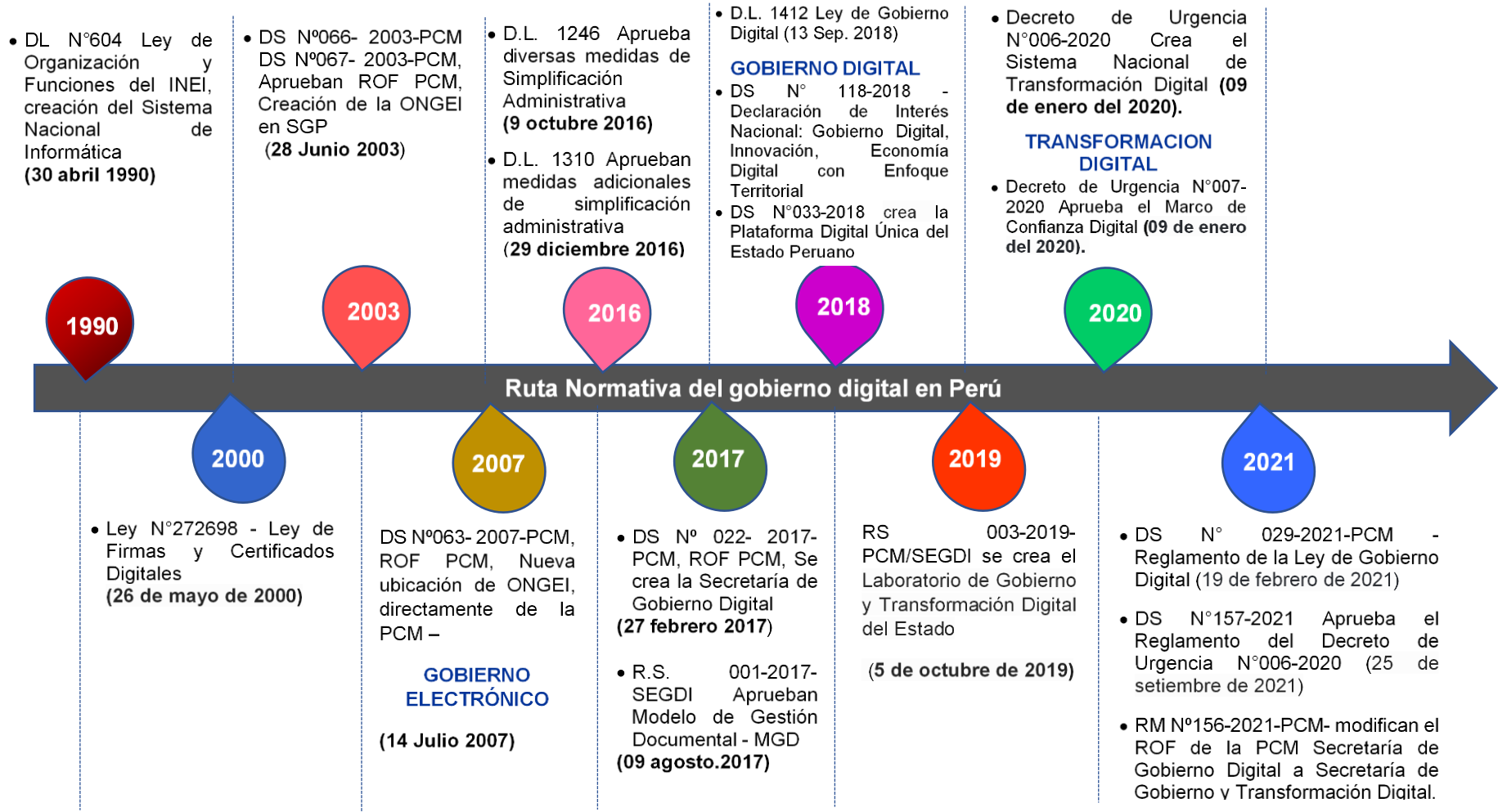
**Fuente:** PCM (2018) adaptado por el autor

De igual forma, mediante DS N°067-2003 PCM, la función de dirección y seguimiento de la política nacional de tecnologías de la información y gobierno electrónico aprobada, por parte secretaria de la gestión pública a través de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información (ONGEI), luego se realizó nueva reforma al Reglamento de Organización y Funciones de la PCM, mediante Decreto Supremo N°063-2007 PCM. El Gobierno del Perú, a través de la PCM, ha publicado una serie de normas para fortalecer la gestión pública orientada a la gobernabilidad, de las cuales en 2017 se instituyó la secretaria de gobierno digital a través DS 022-2017 PCM y el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la PCM, a través del cual se estableció la Secretaría de Gobierno Digital como organismo de control.

Se ha aprobado la función de conducir y fiscalizar la política nacional en informática y gobierno electrónico, desde entonces, con esta nueva estructura, esta agencia realizará la función de presidencia del Sistema Nacional de Informática, órgano técnico normativo nacional encargado de formular y proponer políticas nacionales orientadas al campo de las tecnologías de la información y gobierno electrónico. En el año 2018 se expidió el DL N°1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, sienta las bases para que los organismos administrativos estatales lideren el proceso de transformación digital y declara la implementación del plan de gobierno digital obligatorio en todos los ámbitos. del alcance de la norma(Calderón, 2021).



Asimismo, se crea la declaración de interés nacional (DS 118-2018) y mediante decreto supremo N° 033-2018-PCM se concibe la plataforma digital única del estado peruano; en el año 2019 se crea el laboratorio de gobierno y transformación digital (RS 003-2019-PCM/SEGDI); y, en el año 2020 se crea el Sistema Nacional de Transformación Digital (DU 006) y el Marco de Confianza Digital (DU 007-2020); en el año 2021 mediante DS 029- 2021-PCM se admite al reglamento de la ley de gobierno digital, asimismo se aprueba el reglamento D.U. N°006-2020 (DS 157-2021-PCM) y la resolución ministerial N° 156-2021-PCM se aprueba el reglamento de organización y funciones de la presidencia del consejo de ministros, cambiando el nombre de Secretaría de Gobierno Digital a Secretaría de Gobierno y Transformación Digital, como puede ver en la Figura N°2



**Figura 2:** Ruta Normativa de Gobierno digital en Perú

**Fuente:** PCM adaptado por el autor

Respecto a las dimensiones de gobierno digital, OCDE(2020) ha establecido seis dimensiones principales como: sector público basado en datos, digital por diseño, gobierno como plataforma y abierto por defecto, impulsada por el usuario y proactividad, esto permitirá cerrar brechas en los Estados miembros, con mentalidad y cultura distinta entre los funcionarios públicos, la creación de nuevas habilidades y un modelo en la protección de la privacidad, adoptar procesos que sean digitales por diseño. En ese sentido, el estado peruano adecua la gobernanza y gestión del gobierno digital para perfeccionar la articulación en diferentes niveles de gobierno, integrando de forma intensiva las tecnologías digitales para brindar servicios digitales seguras, transparentes, confiables, interoperables, basándose en seis dimensiones: seguridad digital, Identidad digital, interoperabilidad, gobernanza de datos, arquitectura digital y servicios digitales, basado en el DL 1412-2018-PCM y el DS N° 029-2021-PCM, que se detalla:

De acuerdo a la primera dimensión de **identidad digital**, son aquellos atributos que particulariza y permite identificar a una persona natural o jurídica en entornos digitales, los atributos son dados por distintas entidades de la administración pública que caracterizan al ciudadano ya sea una red social, blog personal, etc., es independiente de cada ser humano; la identidad digital del estado peruano integra lineamientos de coordinación, que permiten de manera efectiva la identificación y autenticación de los ciudadanos cuando acceden a los servicios digitales. Asimismo serán gratuitas para la utilización de las entidades públicas y también serán para las entidades privadas y las personas naturales en tanto no se requiera su reproducción, es decir la información de cualquier ciudadano para los procesos de autenticación digital que se genere, almacene o transmita por entidades de la administración pública deberá ser resguardada bajo los más estrictos parámetros legales y técnicos de seguridad y privacidad y por último la neutralidad tecnológica en el cual garantice la libre adopción de tecnologías.

Dentro de los principios del marco de identidad digital el Perú se han desarrollado lineamientos y principios específicos entre ellos tenemos: a) Incluir; a toda persona natural a la que se le asigne un código único de identificación (CUI) que

requiere interactuar con las autoridades reguladoras estatales tiene derecho a la identificación digital. b) Identificador único; toda persona que accede a un servicio digital, usa su respectivo identificador único, que le permite diferenciarse de los demás. c) No discriminación; el efecto jurídico o la exigibilidad no se oponen a la comprobación de la identidad de una persona física mediante servicios de autenticación de identidad sobre una base única. d) Equivalente cuando se solicita una solicitud para verificar la identidad de una persona física.

Con respecto a la segunda dimensión sobre **servicios digitales**, son aquellos servicios prestados en su totalidad o en parte a través de Internet, de forma remota y utilizando tecnología digital, la norma establece sus principios de implementación, tipos y ciclos de vida, donde la plataforma digital solo la mayoría del Estado Ciudadano Peruano está regulado para ser de orientación ciudadana (ID "gob.pe ") y sus funciones como la orientación, acceso al catálogo de trámites, así como las quejas y seguimiento de los mismos, preservando los documentos electrónicos firmados digitalmente, asegurando su perdurabilidad en la era de las firmas electrónicas incorporadas en los mismos; Sede digital de una entidad pública al nombre de dominio de la entidad, estableciendo un registro digital para recibir documentos, textos y comunicaciones electrónicas.

En el cual los principios se desarrollan de acuerdo al procedimiento administrativo según el texto único de la Ley N ° 27444 y principios específicos como: a) Enfocados en los habitantes, donde los servicios digitales se crean y diseñan con la asistencia de los ciudadanos b) Acceso a los servicios digitales tienen características necesarias para ser accesibles a todos; c) Diseñado para dispositivos móviles, debe poder importar desde cualquier tipo de dispositivo; d) Escalabilidad, los niveles de calidad deben garantizarse y mantenerse; e) Innovación abierta y mejora continua, basada en las necesidades de las personas, asegurando la mejora continua de los servicios digitales; f) El almacenamiento de información y documentos debe mantener las mismas o mejores condiciones que los medios tradicionales; g) Seguridad por diseño, la protección de los datos personales debe garantizarse mediante protocolos de

almacenamiento de datos seguros; e, h) Servicios digitales multiculturales desarrollados con enfoque intercultural.

Las instituciones públicas definen los servicios digitales que les retribuyen brindar de acuerdo a su complejidad o a las necesidades emergentes de los ciudadanos, y de acuerdo a su nivel de dificultad, se clasifican en cuatro categorías: a.) Servicio de información digital, que es un servicio unidireccional. servicio de carácter e información; b) Los servicios casi digitales son aquellos que permiten una comunicación bidireccional básica; c) Servicios digitales optimizados, que permitan mejorar la comunicación bidireccional; y d) Los servicios digitales conectados que utilizan al menos tres componentes básicos para la interoperabilidad técnica.

Los servicios digitales, de acuerdo con las necesidades de uso habitual, se clasifican en tres categorías: a) Servicio digital presencial, b) Servicio digital semipresencial, este servicio se presta en parte a través de Internet o cualquier otra red equivalente, lo que tiene ventaja de ser híbrido y c) servicio digital in situ, que es proporcionado en parte por equipos tecnológicos, diseñados para ser de autoservicio.

Por otro lado, la tercera dimensión de gobernanza y gestión de datos, establecer lineamientos para la gestión, liderazgo y estrategia, evaluación, cultura, rendición de cuentas y calidad de los datos del estado peruano; También define la infraestructura nacional de datos y sus perímetros como estadísticos, espaciales o georreferenciados, privados o individuales, así como la plataforma nacional de datos georreferenciados (Geoperú) y el catálogo nacional de metadatos espaciales.

Dentro de los principios específicos de gobernanza y gestión de datos son: a) Liderazgo, estrategia y participación de la alta dirección en el gobierno del dato; b) Valoración de datos gubernamentales son reconocidos como un activo estratégico para la toma de decisiones efectiva; c) Cultura basada en datos impulsada a tomar estrategias basadas en la interpretación, recopilación,

organización y análisis de datos; d) Responsabilidad individual, la gestión de datos del gobierno es una responsabilidad compartida entre los propietarios de los datos y los responsables de la recolección, procesamiento, almacenamiento y difusión; e) Cumplimiento y riesgo, donde los datos gubernamentales se gestionan cuidadosamente como cualquier otro activo; y, f) Calidad de los datos gubernamentales conservan las características de precisión, oportunidad e integridad, que son la base para la implementación y digitalización del gobierno digital.

El gobierno digital cuenta con roles de gobierno digital, responsable de velar por el cumplimiento de la norma de protección de datos personales dentro de su organización, y de establecer políticas y lineamientos institucionales en esta materia, consistentes en lineamientos emitidos por SGD de gobierno, encargado de velar por el uso ético de los tecnología digital y datos en organismos públicos, propone iniciativas de innovación basadas en datos.

Además, una infraestructura nacional de datos es un conjunto de políticas, estándares, medidas, procesos, tecnologías digitales, datos gubernamentales, repositorios y bases de datos diseñados para promover la recopilación, producción, procesamiento, análisis, publicación, almacenamiento, distribución y desempeño en consecuencia. datos gestionados por las unidades; Asimismo, la estadística es administrada por el INEI encargado de orientar, promover y dirigir la producción de estadísticas oficiales, sobre asuntos privados o personales, orientando, promoviendo y liderando el tema de protección de datos personales, datos georreferenciados con la Gestión Nacional de la Plataforma de Datos Georreferenciados (GEOPERÚ) que integra datos espaciales y estadísticos, producido, procesado, almacenado y/o recopilado en plataformas digitales

Con relación a la cuarta dimensión de **interoperabilidad**, es la capacidad de interacción entre actores para el logro de objetivos, utilizando conocimientos, procesos y datos en sus respectivos sistemas de información, normas, disposiciones legales, organizacionales, semánticas y técnicas; así como

establece sus principios y se sustenta en la Interoperabilidad del Estado (PIDE), Pagos Digitales del Estado Peruano (palo.pe), Plataforma de Identidad Nacional y Autenticación de Identidad Digital (DNI gob.pe), fundamento del Estado del Perú. sólo se regula la caja electrónica (Casilla Única Peruana), firmas electrónicas, entre otros en el DL 1412-2018 Art. 26.

Asimismo, los principios específicos son: a) colaborar y colaborar, promoviendo el intercambio y puesta en común de datos, información, experiencias y recursos para el diseño; b) reutilización, cuando promueva el uso de información y, conocimientos; c) interoperabilidad en la que los sistemas de información que soportan los servicios digitales; d) Confidencialidad, sin comprometer su disponibilidad, integridad o confidencialidad; e) Se debe garantizar y priorizar el uso de software libre; f) Un enfoque participativo, donde cualquier organismo de la administración pública en el uso y divulgación de información disponible es irrestricta, salvo en los casos en que las excepciones se establezcan de acuerdo con reglas explícitas; g) Tecnología Independiente, donde los sistemas de información se comunican entre sí, independientemente del trasfondo tecnológico y arquitectónico sobre el que se hayan desplegado.

Por otro lado, la quinta dimensión de **seguridad digital**, esta es la forma ideal y correcta de gestionar utilizando una variedad de medidas proactivas y reactivas para garantizar la seguridad de las personas en riesgo mientras navegan por los servicios digitales que brindan un estatus de confianza en los ciudadanos o usuarios independientes; las entidades del sector público y privado involucradas en la implementación de procedimientos y medidas con un conjunto de políticas, estándares, procesos, roles y normas que aseguren la integridad de la información, y un conjunto de estándar de condiciones. Dentro del marco digital seguro establece los principios y componentes de un modelo de seguridad digital.

Con respecto al concepto de **gestión documental** Mundet, (2011) sostiene “gestión documental, es el conjunto de normas, técnicas y conocimientos aplicados al tratamiento de los documentos desde su diseño hasta su

conservación duradero, se puede aseverar que bajo este rubro se agrupa el núcleo de nuestra ciencia". Por otro lado, Zapata (2015), define como campo de la administración aplicada al manejo de documentos administrativos con fines de eficiencia y ahorro, así como una administración científica para planificar, controlar, dirigir, organizar, capacitar, promover y otras actividades de gestión involucradas en la creación de archivos, mantenimiento de los mismos. y utilizarlos y eliminarlos.

Para Acevedo -Villada ( 2018), define la gestión documental en dos periodos, entre 1913-1989, enfocada a los registros públicos y los documentos, hace referencia a monumentos, cultura, lo patrimonial, bienes, libros, documentos en el manejo de originales y copias; entre el periodo 1990-2017, denominada era de información con alta relación de documentos y registros; mencionando a los archivos como entidad o área integral de la empresa, los procesos tales como conservación, preservación, valoración, transferencia, consulta y organización, e instrumentos archivísticos tablas, aplicación y series, adquieren gran relevancia en la normatividad; lo que toma influencia de la corriente archivística europea en la gestión documental del país que hace énfasis en el ciclo vital del documento.

También la gestión de registros también se considera una función, proceso, procedimiento, operación, sistema, proceso de almacenamiento, entre otras calificaciones, donde los documentos son creados, recibidos y utilizados en organizaciones; donde las entidades deben crear documentos que sean auténticos, confiables y utilizables para respaldar y continuar haciendo negocios, cumplir con la legalidad y garantizar la responsabilidad necesaria, que desarrollen la capacidad dentro de la organización para identificar riesgos. (Camilo-Momblanc & Castro- Milán, 2020)

De igual manera, secretaría de gestión pública referente a la importancia de la simplificación administrativa, se sitúa a suprimir las dificultades, derivados del inadecuado funcionamiento de la administración pública, tomando medidas respecto a la simplificación administrativa a través de la administración



documentaria, que optaron las principales ciudades miembros de la OCDE, teniendo como principal medida la "Mejor regulación", según esta publicación se basa en tres "pilares": simplificar los estándares y procedimientos (también conocidos como reducir la burocracia), reducir los costos asociados con la burocracia y, finalmente, el impacto ex ante y ex post evaluaciones. (PCM, 2021)

Con respecto al estado peruano, se emitieron un listado de normas entre ellos el DL N°1246 y el DL N° 1310 del año 2016, aprobando varias medidas, con el objetivo de una mejor y más oportuna atención a los ciudadanos, fomentando la eficiencia, su inclusión digital y con Resolución 001- 2017 PCM/SEGDI aprobó un modelo de gestión documental para conectar los sistemas de procesamiento de textos de las dependencias administrativas estatales para enviar automáticamente documentos electrónicos entre unidades a través de una plataforma interactiva estatal, con el fin de beneficio mutuo y resultados en valor público y transparente.

Por otro lado, la PCM impulsa la implementación del entorno digital de gestión documental "papel cero", con la finalidad de aminorar los trámites en las instituciones del estado, gracias a los sistemas de procesamiento de documentos digitales, medida que constituye un cambio fundamental en la forma en que se desarrollan los procesos y procedimientos en las organizaciones funcionarios públicos, la secretaría de gobierno digital colabora con organismos del poder ejecutivo, que tiene como objetivo facilitar el cumplimiento del mencionado decreto con carácter referencial de implementación. marco basado en estándares y buenas prácticas en la gestión documental, que permite a las administraciones públicas, independientemente de su tamaño o nivel de madurez en la gestión documental, intercambiar documentos a través del PIDE, con el fin de lograr el bien común y proporcionar resultados de valor público y transparencia.

En ese contexto indica la gestión documental, es sistemático y eficaz en la recepción, liberación, clasificación y envío de documentos; se basa en estándares y buenas prácticas; también instituye un marco de referencia basado

en componentes interdependientes que establecen las políticas y objetivos de la gestión documental, cuya implementación y mantenimiento es responsabilidad de la entidad titular, por otro lado, los documentos electrónicos que intercambien las unidades de gestión pública integran datos sobre el documento, representación de firmas digitales, documentos adjuntos y metadatos relacionados; todos son consistentes con lo establecido en con lo establecido en el art. 8 del DLN°1310.

Además, el Instituto Nacional de Calidad (INACAL), en el año 2019 decidió formar el comité técnico de formulación de la norma técnica peruana (NTP) en temas de gestión documental siendo una herramienta muy importante en la implementación del modelo de gestión documental en entidades del Estado, en el año 2020 se han aprobado las normas: a) NTP ISO 30301-2020 Información y documentación. Sistemas de gestión para los documentos, requisitos aprobada con R.D N°001-2020-INACAL/DN y b) NTP-ISO 15489-1:2020 Información y documentación. Gestión de documentos. Parte 1: Conceptos y principios, aprobada con R.D N°034-2020-INACAL/DN.

De acuerdo a la primera dimensión de **lineamiento**, la gestión documental comprende cuatro procesos desarrollados sistemáticamente: recepción, emisión, clasificación y despacho, como resultado de las actividades que realiza la entidad debe preparar, revisar y aprobar las pautas y procedimientos de gestión para una administración sólida, en el cual debe estar documentado y difundido con el personal de la entidad, de igual forma la formulación de las directivas y manuales de gestión documental debe estar compuesto por normas actuales de acuerdo al reglamento de la ley de gobierno digital y otras a la gestión documental donde los directivos responsables y funcionarios son responsables de establecer, mantener, revisar y actualizar los lineamientos y procedimientos de gestión existentes.

Así mismo la segunda dimensión de procesos, se debe contemplar en su gestión, los cuatro procesos principales: a) Recepción, teniendo en consideración los documentos conforme la Ley N°27444, los documentos recibidos en papel

deberán ser digitalizados, utilizando equipos fotográficos y procesos informáticos adecuados, de conformidad con la normativa vigente; b) La liberación, los documentos deben ser creados en forma electrónica con firmas digitales, reducir gradualmente la actividad de tomar fotografías de documentos en papel; c) Se considera que el archivo respeta y aplica procedimientos; d) Transporte, establecer operaciones para asegurar que los documentos lleguen a su destino, y llevar el control total de los documentos presentados manual o automáticamente, para su autorización para verificar su recepción.

Por otro lado, la tercera dimensión **certificados y firmas digitales**, las aplicaciones de gestión documental deben cumplir ciertos requisitos para que sus documentos electrónicos sean interoperables, a través del PIDE, con diversas aplicaciones de las administraciones públicas, donde se tiene en cuenta: MGD, una estructura de metadatos definida por SEGDI PCM, permite la interoperabilidad con otras aplicaciones gubernamentales de gestión documental, e integra la funcionalidad de autenticación verifica firmas digitales de acuerdo con la legislación sobre firmas digitales y certificados, sus reglamentos y modificaciones u otras normas vinculantes en la materia, asegurando la confidencialidad, disponibilidad e integridad del documento, adaptándose a los desarrollos tecnológicos o reingeniería de procesos de la entidad, y documentación de herramientas informáticas (manuales de usuario, guías de instalación y diccionarios de datos) d Debe ser información fácilmente disponible en forma de texto.

Con relación a la cuarta dimensión **herramientas informáticas**, las aplicaciones de gestión documental deben cumplir determinados requisitos para que sus documentos electrónicos sean interoperables con diversas aplicaciones de las administraciones públicas, en el cual se deben respetar: los procesos de la gestión documental del MGD, la organización de metadatos definidos por la secretaria de gestión digital-PCM, permite la interoperabilidad con otras aplicaciones gubernamentales de gestión de documentos, permite el uso de certificados y firmas digitales, integra funciones de verificación de firmas digitales

de acuerdo con las disposiciones de la Ley de Certificados y Firmas Digitales, disposiciones y modificaciones de leyes u otras reglamentaciones pertinentes. Finalmente, la quinta dimensión **inducción y capacitación**, los gerentes deben administrar la integración en su plan de desarrollo de personas un plan para mejorar el rendimiento y conocimiento de los servidores públicos sobre gestión de documentos, firmas digitales y certificados únicos, interoperabilidad y nuevos programas que ayuden a lograr los objetivos de MGD. También el NTP- ISO 30301-2020 argumenta que la organización debe garantizar a que las personas sean competentes sobre una base de educación, formación y experiencias adecuadas para evaluar la eficacia y conservar la información documentada.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo de estudio

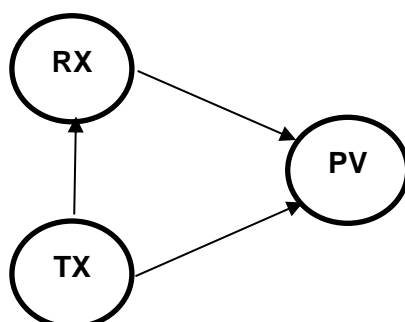
Esta investigación es de tipo aplicada, según el Consejo Nacional de Ciencia Tecnología e Innovación Tecnológica (2018) este tipo de investigaciones buscó la resolución de problemas a partir de un agente de cambio, es decir, la aplicación de una variable que pueda mejorar el desarrollo de otra variable

#### Diseño de investigación

La investigación es bajo un diseño no experimental, puesto que las variables fueron evaluadas tal y como se desarrollan en un momento dado, esto para identificar la problemática existente en la actualidad, además fue de corte transversal, por lo que se realizó la evaluación de las variables una única vez (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Al mismo tiempo fue descriptivo, pues se buscó especificar las propiedades, características del fenómeno que fueron sometido a análisis, en consecuencia, se busca medir y acopiar información de forma independiente sobre las variables de estudio, este es útil para mostrar correctamente las dimensiones del contexto real.

Asimismo, fue propositiva, ya que se fundamenta en una necesidad de un entorno, pues capturada la información descrita, se realizó una propuesta de modelo de gestión de gobierno digital, solucionar problemas existentes y vulneradas identificadas, es decir al identificar los problemas fueron investigados, profundizados y solucionados dentro de un contexto específico (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).



**Dónde:**

TX: Teoría de gobierno digital y gestión documental

RX: Diagnostico de la realidad

PV: Propuesta validada

**3.2 Variables y operacionalización.**

**Variable 01:** Gestión documental

**Variable 02:** Gobierno digital

La operacionalización de variables se ubica en el anexo 2

**3.3. Población (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**

**Población:**

En la investigación, la población estuvo formada por todos los funcionarios y colaboradores que están estrechamente implicadas como actores en la administración de la gestión documental, se detalla a continuación:

**Población 01.-** Constituido por 27 funcionarios, siendo los gerentes y jefes de las diferentes áreas de la municipalidad provincial de Rioja, periodo 2021.

**Población 02.-** Formada por 209 colaboradores de las diferentes áreas de la municipalidad provincial de Rioja, periodo 2021.

**Tabla 1**

*Colaboradores de la municipalidad provincial de Rioja, periodo 2021*

<b>Régimen laboral</b>	<b>Total de colaboradores</b>
D.L N°276	48
D.L N°728	34
D.L N°1057	127
Total	209

**Fuente:** Oficina de Recursos Humanos, periodo 2021

El total de la población se tiene:

## **Tabla 2**

### *Resumen de población*

<b>N° Población</b>	<b>Cantidad</b>
Población 01	27 funcionarios
Población 02	209 colaboradores

**Fuente:** Elaboración propia

### **Criterios de selección**

**De inclusión:** Se tuvo en consideración en la investigación, todos los funcionarios y colaboradores que cumplieran con los siguientes criterios:

Funcionarios contratados del régimen laboral 276 y 1057- Confianza de la municipalidad provincial de Rioja periodo, 2021, quienes son tomadores de decisiones con cargos de gerentes y jefes de las diferentes áreas y oficinas, asimismo se consideró realizar el check list a la jefe oficina secretaria general y al jefe de la oficina de informática y comunicación.

Colaboradores que se encontraron contratados bajo los regímenes laborales decreto legislativo N°276, decreto legislativo N°728 y decreto legislativo N°1057 en la municipalidad provincial de Rioja.

**De exclusión:** Se exceptuaron todos los individuos que no cumplieron con lo siguiente:

Colaboradores contratados con el decreto legislativo 1057- Confianza de la municipalidad provincial de Rioja.

Las personas que están contratados como proveedores de servicios

## Muestra

La muestra estuvo compuesta de la siguiente manera:

**Muestra 01.-** Está formado por el 100% de la población 01 accesible conocida (27 funcionarios), el tipo de muestreo será no probabilístico a juicio del investigador.

**Muestra 02.-** Se uso la población 02 y por ser una población de estudio grande, se aplicó una muestra aleatoria simple, aplicando la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N-1) \cdot E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

### Tabla 3

*Parámetros para cálculo de la muestra*

Descripción de Parámetro	Valor
N=Población finita de colaboradores	209
Z=Nivel de Confianza al 95%	1,96
p= Variabilidad positiva	0,50
q= Variabilidad negativa	0,50
E= Margen de error al 5%	0,05

**Fuente:** Elaboración propia

Calculando:

$$n = \frac{3,8416 * 0,05 * 0,95 * 209}{208 * 0,0025 + 3,84 * 0,05 * 1}$$
$$n = \frac{38,13748}{0,702476}$$
$$n = 54$$



Aplicando la fórmula, nos dio como resultado 54 personas que formaron la muestra 02 y que se aplicaron a los colaboradores de las diferentes áreas de la municipalidad provincial de Rioja.

#### **Tabla 4**

##### *Resumen de la muestra*

<b>N° Población</b>	<b>Cantidad</b>
Muestra 01	27 funcionarios
Muestra 02	54 colaboradores

**Fuente:** Elaboración propia

#### **Muestreo**

Para la población 01 se consideró trabajar con el 100% de la población, no se aplicó técnica de muestreo, y para la población 02, se consideró un tipo de muestreo aleatoria simple

#### **Unidad de análisis**

Estuvo compuesta por un funcionario y un colaborador de las diferentes oficinas de la municipalidad provincial de Rioja.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

#### **Técnica**

Para recolectar la información relacionada a la muestra 01, se utilizó la técnica de la encuesta, dirigidas a los funcionarios directivos de confianza de la municipalidad provincial de Rioja.

Similar forma para la muestra 02, se utilizó como técnica la encuesta, el cual estuvo dirigido a los colaboradores de los diferentes regímenes de la municipalidad provincial de Rioja.

**Tabla 5**

*Resumen de técnicas e instrumentos*

<b>Muestra</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
Muestra 01	Encuesta	Cuestionario
Muestra 02	Encuesta	Cuestionario

**Fuente:** Elaboración propia

**Instrumento**

Analizando la naturaleza del estudio y sus objetivos de recolección de datos, se utilizó un cuestionario, a través del cual se recolectó información para cada variable del estudio; por lo tanto, para la variable gestión documental, el cuestionario se estructura en cinco (5) dimensiones, cada una de las cuales consta de cuatro (4) ítems, es decir, un total de 20 ítems están asociados a los indicadores correspondientes. por lo que obtiene una puntuación de 1 a 5: Totalmente en desacuerdo (1 pto.), En desacuerdo (2 ptos), Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3 ptos.), De acuerdo (4 ptos.) y Totalmente de acuerdo (5 ptos.).

Respecto a la variable de gobierno digital, el cuestionario se estructuró en cinco (5) dimensiones cada una de estas, cuenta con cuatro (4) Ítems que guarda relación con los indicadores, siendo la valoración del 1 al 5: Totalmente en desacuerdo (1 pto.), En desacuerdo (2 ptos.), Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3 ptos.), De acuerdo (4 ptos.) y Totalmente de acuerdo (5 ptos.)

**Validez**

La validez de las herramientas se logra mediante la definición conceptual y operativa de las variables y los objetivos establecidos en el estudio. Para cada variable se han definido sus dimensiones y métricas; Posteriormente se obtuvo la validación mediante revisión de expertos, actividad considerada en todas las etapas del proceso de investigación, para someter el modelo a revisión y evaluación de expertos en el campo de las herramientas, los resultados de la validación se obtuvieron de cinco expertos siendo lo siguiente:

**Tabla 6***Validez de instrumentos*

Variable	N.º	Experto o especialista	Promedio de validez	Opinión del experto
Variable 1	1	Metodólogo	5.0	Existe suficiencia
	2	Doctor en gestión pública y gobernabilidad	4.9	Existe suficiencia
	3	Doctor en gestión pública y gobernabilidad	4.8	Es aplicable
	4	Doctor en gestión pública y gobernabilidad	4.8	Existe suficiencia
	5	Metodólogo	4.6	Existe suficiencia
Variable 2	1	metodólogo	5.0	Existe suficiencia
	2	Doctor en gestión pública y gobernabilidad	4.9	Existe suficiencia
	3	Doctor en gestión pública y gobernabilidad	4.8	Es aplicable
	4	Doctor en gestión pública y gobernabilidad	4.8	Existe suficiencia
	5	Metodólogo	4.7	Existe suficiencia

**Fuente:** Elaboración propia

Estos instrumentos, conformados en dos cuestionarios fueron sometidas a evaluación por los cinco expertos mencionados anteriormente; quienes asumieron el trabajo de verificar la consistencia y adecuación de los indicadores con las variables de estudio. Para la primera variable, los resultados mostraron un promedio de 4.82, representando el 96.4% de concordancia entre jueces. Respecto a la segunda variable, mostró un promedio de 4.84, representando el 96.8 % de concordancia entre jueces; lo que indica, que tienen alta validez; cumpliendo con las condiciones metodológicas para ser aplicado.

### **Confiabilidad**

La medición de la confiabilidad se realizó con el alfa de Cronbach de acuerdo a los ítems (medidos en una escala tipo Likert) que están contruidos en la misma medida y que están fuertemente correlacionados entre sí, para obtener el valor de confiabilidad de las herramientas, se ingresaron treinta encuestas en el software SPSS como prueba, obteniendo lo siguiente:

## **Análisis de confiabilidad: Gestión documental**

### **Resumen de procesamiento de casos**

		<b>N</b>	<b>%</b>
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### **Estadísticas de fiabilidad**

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,864	20

Los resultados obtenidos mediante el programa estadístico SPSS versión 25, se realizó el cálculo de la confiabilidad global de la prueba obteniendo como resultado un alfa de Cronbach de 0.86; por lo que tienen una alta confiabilidad, como tal, es intrínsecamente válido porque representa el concepto de todos los elementos de la variable que se mide; asimismo, tiene validez de criterio.

## **Análisis de confiabilidad: Gobierno digital**

### **Resumen de procesamiento de casos**

		<b>N</b>	<b>%</b>
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### **Estadísticas de fiabilidad**

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,886	20

De acuerdo a los resultados obtenidos con el programa estadístico SPSS versión 25, al calcular la confiabilidad global de la prueba, el resultado de alfa de Cronbach es de 0.886, con resultados significativos; por lo que tienen una

alta confiabilidad. Como tal, es intrínsecamente válido porque representa el concepto de todos los elementos de la variable que se mide; del mismo modo, tiene validez de criterio

### **3.5 Procedimientos**

#### **Fase diagnóstica**

Se identificó el problema, objetivo, hipótesis y dos variables de investigación, cada una especificando sus dimensiones y en cada una de ellas su correspondiente medida, luego se recopiló información para realizar el marco teórico y fundamentación, seguido de dos poblaciones, elaborando cada una sus propios instrumentos de recolección, luego las herramientas han sido validadas por pericia, han sido aplicadas, se solicitó directo de la ciudad provincial de La Rioja para la aplicación de la herramienta, los sujetos de investigación para la aplicación de la herramienta por muestreo por conveniencia para la muestra 1, la muestra seleccionada mediante muestreo aleatorio simple para la muestra 2, luego la aplicación del cuestionario instrumental tuvo una duración aproximada de 15 minutos, una vez recolectados los datos, se ingresó a la base de datos del software SPSS versión 25, para el análisis correspondiente y los resultados se presentan a tablas o figuras.

#### **Fase propositiva**

Durante esta fase se propusieron los siguientes pasos: Una vez obtenidos los resultados de la fase de diagnóstico, identificados los motivos o problemas graves que impiden una adecuada recaudación tributaria, se ha examinado el desarrollo histórico de los modelos digitales de gobierno puestos en marcha hasta la fecha, Para identificar las debilidades o deficiencias que han dificultado el logro de los objetivos planteados, se han formado teorías sobre el desarrollo de una propuesta de modelo de gestión revisada, un modelo de gobierno digital que ha sido diseñado para mejorar la gestión documental en la ciudad donde se realizó este estudio. , Confirmado por Se ha realizado una valoración profesional y se ha socializado el modelo propuesto y se apoyará.

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

Los datos recolectados de las encuestas son clasificados, procesados, sistematizados y analizados según las respectivas unidades de análisis, según sus variables, a través del programa estadístico SPSS versión 25. Se utilizan enunciados descriptivos para expresar los resultados en términos de frecuencias y porcentajes; Los resultados se presentan en forma de tablas o estadísticas para una rápida visualización de las características de la muestra de estudio. Asimismo, para identificar las razones o problemas graves que impiden que la gobernanza digital mejore la gestión documental, se tuvieron en cuenta indicadores con >70% de resultados representativos.

### **3.7 Aspectos éticos**

- 4 Se utilizaron diversas fuentes de información, tanto primarias como secundarias; asimismo, la propuesta de investigación es autorizada por el alcalde y los funcionarios de la municipalidad de la ciudad de Rioja, ya que los resultados presentados por el estudio son de primordial importancia como fuente de insumos que los hacedores de políticas pueden tomar en cuenta. Diputación de Rioja para mejorar la recaudación de impuestos. Asimismo, el estudio propuesto no genera ningún perjuicio a los participantes, ya que no tiene relación con ellos y se garantiza la confidencialidad de los participantes y los resultados obtenidos no generan información importante que pueda beneficiar a las personas proporcionada por este organismo municipal, respetar los principios de la ética de la investigación. Finalmente, se revisaron los estándares internacionales para el formato de estilo de escritura APA en la séptima edición, teniendo en cuenta todas las referencias bibliográficas y sus respectivas citas del estudio publicado verificadas durante la búsqueda.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

**Objetivo específico 1:** Caracterizar el gobierno digital en la municipalidad provincial de Rioja, 2021.

**Tabla 7**

*Caracterización del gobierno digital desde la percepción de los funcionarios, de la municipalidad provincial de Rioja, 2021*

	Caracterización Dimensión /indicadores	En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo	
		fi	%	fi.	%	fi.	%
Identidad digital	Importancia de contar credencial de identidad digital	2	7.4	2	7.4	23	85.1
	Registro en la plataforma de autenticación de la identidad digital	1	3.7	0	0	26	96.3
	Portal web incluida los servicios en línea de inclusión social	2	7.4	0	0	25	92.6
	Importancia de contar Documento nacional de identidad digital	2	7.4	0	0	25	92.6
Servicios digitales	Portal web de la entidad como medio Informativo	3	11.1	0	0	24	88.8
	Reducción de tiempos en trámites con el servicio digital optimizado	2	7.4	5	18.5	20	74.1
	Servicios en línea manteniendo conectado a la población	2	7.4	0	0	25	92.6
	Implementación de tramites en línea a través del portal web institucional	1	3.7	1	3.7	25	92.6
	Importancia de tener un plan de gobierno digital	0	0	1	3.7	26	96.3
Gobernanza y gestión de datos	Debe contar con red de fibra óptica de alta velocidad a Internet	0	0	1	3.7	26	96.3
	Debe implementar a través de su portal web el acceso GEOPERÚ	0	0	1	3.7	26	96.3
	Debe informar por medio digitales los resultados para la transparencia de la información	0	0	1	3.7	26	96.2
Interoperabilidad	Cuenta con normas reglamentarias para el uso de documentos digitales	3	11.1	4	14.8	20	74.1
	Herramientas informáticas permiten interoperar con otros órganos	0	0	2	7.4	25	92.6
	Desarrollo de aplicaciones cuenta con la nomenclatura de los metadatos	3	11.1	2	7.4	22	81.5
	La municipalidad tiene relación de estándares técnicos	2	7.4	6	22.2	19	70.4
	Emite lineamientos correspondientes a protocolos de seguridad de internet	2	7.4	4	14.8	21	77.8
Seguridad digital	Debe estar alineado a la norma ISO 27001 gestión de la seguridad de la información	1	3.7	1	3.7	25	92.6
	A través de su portal web brinda accesos como medida de articulación	3	11.1	0	0	24	88.9
	Debe contar con estándares técnicos en seguridad digital.	2	7.4	1	3.7	24	88.9

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los funcionarios de la municipalidad provincial de Rioja

## **Interpretación**

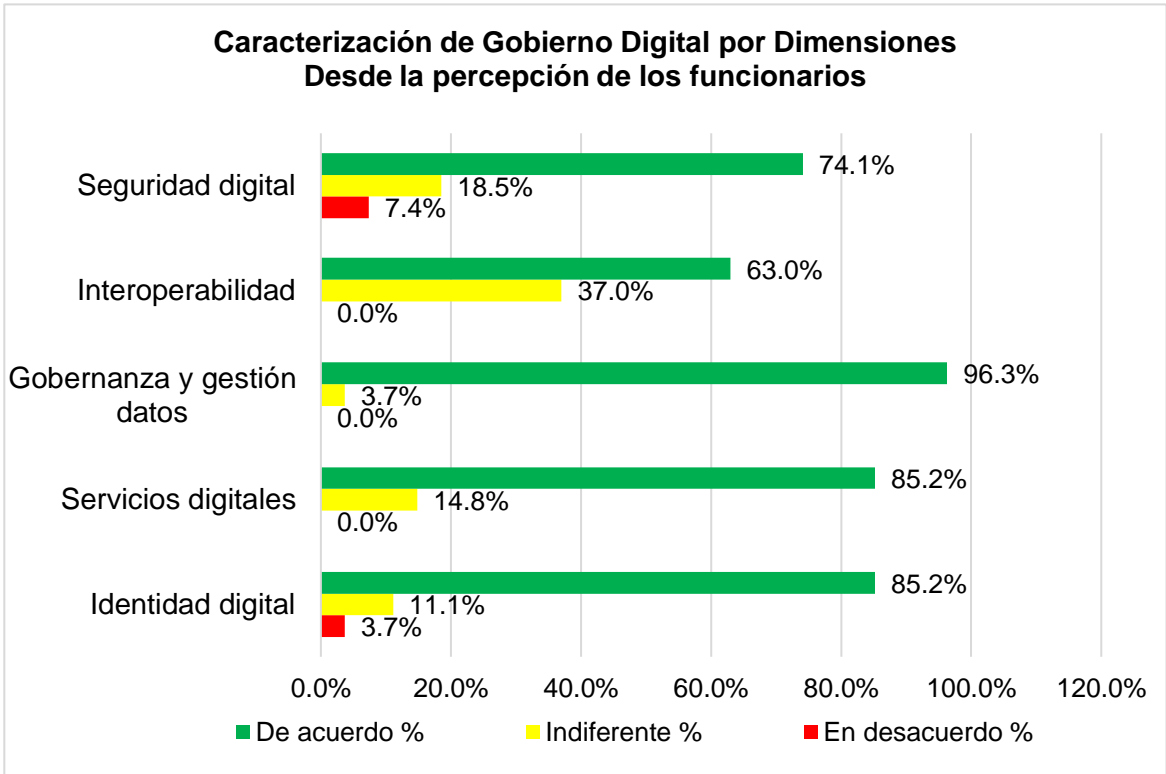
De los 27 funcionarios encuestados, el 96.3% (26) refieren estar de acuerdo que se debe estar registrado en la plataforma nacional de identificación y autenticación de identidad digital, también expresaron que es importante tener un plan de gobierno digital, contar con red de fibra óptica de alta velocidad a Internet para optimizar la transmisión de datos en la entidad y que se debe implementar a través de su portal web el acceso a la plataforma digital georreferenciada GEOPERÚ. De igual manera, el 92.6% (25) consideran estar de acuerdo en referencia a que en el portal web institucional debería estar incluida los servicios en línea de inclusión social, contar con el documento nacional de identidad digital para realizar funciones administrativas, también ofrecer servicios de trámites, consultas en línea y/o información de manera virtual, manteniendo conectado a la población sobre sus servicios básicos.

Asimismo, se debe implementar los tramites en línea a través del portal web institucional y que la municipalidad debe informar por medio digitales los resultados de la gestión para mantener una política de transparencia y gobernanza hacia la población, que las herramientas informáticas o aplicaciones que cuenta la entidad deben permitir interoperar con otros órganos del Estado y que deben estar alineado a la norma ISO 27001 referente a la gestión de la seguridad de la información. De igual manera, el 88.8% (24) expresaron estar de acuerdo que la entidad debe brindar información oportuna y de necesidad pública sobre temas de interés a los usuarios como medio informativo, brindar a través de su portal web los accesos a las diferentes instituciones del estado peruano como medida de articulación y que la entidad debe contar con estándares técnicos en seguridad digital, ciberseguridad y seguridad de la información.

De igual forma, el 85.1% (23) de los funcionarios indicaron estar de acuerdo en contar con una credencial de identidad digital emitido por Reniec, del mismo el 81.5% (22) consideran que para el desarrollo de aplicaciones informáticas se tienen en cuenta la nomenclatura de los metadatos para una



buena organización de los datos. Así mismo, el 77.8% (21) consideran estar de acuerdo que la entidad emite lineamientos y directivas correspondientes a protocolos de seguridad de internet, backups de información, de forma similar el 74.1% (20) indicaron estar de acuerdo a que la entidad está reduciendo los tiempos de trámite de respuesta a los ciudadanos con el servicio digital optimizado a través de mensajería masivo y que la municipalidad cuenta con normas reglamentarias para el uso de documentos digitales, referente a los estándares técnicos para facilitar la interoperabilidad de datos, aplicativos y servicios digitales con el Estado Peruano el 70.4%(19) expresaron que estar de acuerdo.



**Figura 3:** Caracterización del gobierno digital por dimensiones desde la percepción de los funcionarios, de la municipalidad provincial de Rioja, 2021

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los funcionarios de la municipalidad provincial de Rioja

### **Interpretación:**

En la figura 3, se puede apreciar que en referencia a la dimensión identidad digital, los funcionarios indicaron que el 85.2% (23) están de acuerdo que se implemente la identidad y autenticación digital en la municipalidad provincial de Rioja, seguido del 11.1% (3) le es indiferente dicha implementación y solo el 3.7% (1) indico que está en desacuerdo. De igual manera, en la segunda dimensión servicios digitales, el 85.2% (23) manifestaron estar de acuerdo a que se implementen servicios digitales en la municipalidad y el 14.8% (4) indicaron que le es indiferente. Así mismo, con la tercera dimensión gobernanza y gestión de datos, el 96.3% (26) indicaron estar de acuerdo con la implementación de gobernanza y plataforma digital y el 3.7% (1) manifestó que le es indiferente. De igual forma, en la cuarta dimensión interoperabilidad, el 63% (17) expresaron estar de acuerdo que se implemente la interoperabilidad digital con otros sistemas del estado, y el 37% (10) indicaron que le es indiferente la interoperabilidad.

Finalmente, en la quinta dimensión seguridad digital, el 74.1% (20) manifestaron estar de acuerdo a la implementación se la seguridad digital siguiendo las normas ISO y protocolos de seguridad, seguido del 18.5% (5) que indicaron que le es indiferente y el 7.4% (2) están en desacuerdo. Se concluye, que la mayoría de los funcionarios manifestaron estar de acuerdo a que se implemente el gobierno digital en la municipalidad provincial de Rioja el cual representa el 88.9% (24), seguido del 11.1% (3) quienes indicaron que les es indiferente.

**Tabla 8**

*Estadísticos descriptivos de tendencia central por dimensiones de la variable gobierno digital desde la percepción de los funcionarios de la municipalidad provincia de Rioja, 2021*

<b>Dimensiones</b>	<b>N</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación</b>
Identidad digital	27	8	20	16.56	2.651
Servicios digitales	27	10	20	16.63	2.239
Gobernanza y gestión datos	27	12	20	17.74	1.893
Interoperabilidad	27	10	20	15.56	2.439
Seguridad digital	27	7	20	15.96	2.993
Gobierno digital	27	55	100	82.44	10.001

**Fuente:** Datos obtenidos por el cuestionario aplicado a los funcionarios de la MPR

### **Interpretación:**

De los resultados se puede manifestar que la dimensión identidad digital tiene un valor mínimo de 8 que expresan estar en desacuerdo con dicha dimensión y un valor máximo de 20 que corresponde a estar de acuerdo, y un valor promedio de 16.56 que denota que los funcionarios de la municipalidad provincial de Rioja expresan estar de acuerdo que exista una identidad y autenticación digital. De igual manera, se observa que la dimensión servicios digitales tiene un valor mínimo de 10 que corresponde que le es indiferente la implementación de servicios digitales y un valor máximo de 20 que corresponde a estar de acuerdo, y un valor promedio de 16.63 que indica estar de acuerdo.

De forma similar, se indica que la dimensión gobernanza y gestión de datos tiene un valor mínimo de 12 que corresponde que le es indiferente y un valor máximo de 20 que corresponde a estar de acuerdo, y un valor promedio de 17.74 que indica los funcionarios están de acuerdo a que exista una gobernanza y gestión de datos. De misma manera, se indica que la dimensión interoperabilidad tiene un valor mínimo de 10 que corresponde que le es indiferente y un valor máximo de 20 que corresponde a estar de acuerdo, y un valor promedio de 15.56 que indica los funcionarios están de acuerdo a que

exista una interoperabilidad en la gestión de los datos de la municipalidad con otros órganos del estado. Así mismo, en la dimensión seguridad digital, tiene un valor mínimo de 7 que corresponde a estar en desacuerdo y un valor máximo de 20 que corresponde a estar de acuerdo, y un valor promedio de 15.96 que indica los funcionarios están de acuerdo a que exista una seguridad digital en la municipalidad provincial de Rioja.

Finalmente, la variable gobierno digital tiene un valor mínimo de 55 que corresponde a que le es indiferente la implementación de un gobierno digital y un valor máximo de 100 que corresponde estar de acuerdo, con un valor promedio de 92.44 y una desviación respecto a su media de 10.001 en promedio, concluyendo que los funcionarios expresaron estar de acuerdo con la implementación del gobierno digital.

**Tabla 9**

*Nivel por dimensiones de la variable gobierno digital desde la percepción de los funcionarios de la municipalidad provincia de Rioja, 2021*

Dimensiones	Niveles	Intervalo	fi	%
Identidad digital	Deficiente	[8 – 15>	4	14,8%
	En proceso	[16 – 19>	20	74,1%
	Eficiente	[20 - 21]	3	11,1%
Servicios digitales	Deficiente	[10 – 15>	4	14,8%
	En proceso	[16 – 18>	19	70,4%
	Eficiente	[19 - 20]	4	14,8%
Gobernanza y gestión de datos	Deficiente	[12 – 16>	8	29,6%
	En proceso	[17 – 19>	13	48,1%
	Eficiente	[20 - 21]	6	22,0%
Interoperabilidad	Deficiente	[10 – 14>	8	29,6%
	En proceso	[15 – 17>	15	55,6%
	Eficiente	[18 - 20]	4	14,8%
Seguridad digital	Deficiente	[7 – 14>	4	14,8%
	En proceso	[15 – 18>	18	66,7%
	Eficiente	[19 - 20]	5	18,5%
Variable - Gobierno digital	Deficiente	[55 – 75>	4	14,8%
	En proceso	[76 – 90>	19	70,4%
	Eficiente	[91 - 100]	4	14,8%

**Fuente:** Datos obtenidos por el cuestionario aplicado a los funcionarios de la MPR

## Interpretación:

En la tabla 9 muestran los niveles alcanzados sobre la variable gobierno digital desde la percepción de los funcionarios de la municipalidad provincial de Rioja, el 70.4 % consideran que la dimensión identidad digital se encuentra en proceso, de igual manera el 70.4 % refieren que la dimensión servicios digitales se encuentra en un nivel de proceso, del mismo modo el 48.1 % manifiestan que la dimensión de gobernanza y gestión de datos se encuentran en un nivel de proceso, el 55.6 % y 66.7 % refieren que la dimensión de interoperabilidad y seguridad digital se encuentran en un nivel de proceso respectivamente, concluyendo que la variable de gobierno digital se encuentra en un nivel de proceso con el 70.4 %.

**Tabla 10**

*Caracterización del gobierno digital desde la percepción de los colaboradores, de la municipalidad provincial de Rioja, 2021*

Caracterización		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo	
		fi	%	fi.	%	fi	%
	<b>Dimensión/Indicadores</b>						
Identidad digital	Utiliza Plataforma de Autenticación Nacional para la credencial	49	90.8	5	9.3	0	0
	Utiliza mecanismos de autenticación para la entrega de servicios	38	70.4	13	24.1	3	5.6
	Brindan servicios en línea para que los ciudadanos accedan a tramites	50	92.6	4	7.4	0	0
	Utiliza el documento nacional de identidad digital	51	94.5	0	0	3	5.6
	Utiliza correo electrónico institucional como informativo	15	27.8	0	0	39	72.2
Servicios digitales	El portal web contiene información respecto a la gestión municipal	37	68.6	9	16.7	8	14.8
	Las Redes sociales mantiene conectado a la ciudadanía	44	81.5	4	7.4	6	11.1
	Los usuarios pueden realizar el seguimiento de sus trámites	50	92.5	1	1.9	3	5.6
	La municipalidad debe contar con un plan de gobierno digital	0	0	0	0	54	100
Gobernanza y gestión de datos	Cuenta con red de fibra óptica con acceso de alta velocidad a Internet	49	90.7	2	3.7	3	5.6
	Tiene articulado la plataforma nacional de datos GEOPERU	54	100	0	0	0	0
	Debe informar por medios digitales los resultados de la gestión	0	0	0	0	54	100
	Debe existir una política de intercambio de información	0	0	5	9.3	49	90.7
Interoperabilidad	Las herramientas informáticas permiten interoperar	2	3.7	1	1.9	51	94.5
	El desarrollo de aplicaciones informáticas se usa los metadatos.	3	5.6	2	3.7	49	90.7
	Cuenta con aspectos técnicos con las interfaces.	44	81.5	9	16.7	1	1.9
	Existe almacenamiento en la nube para respaldar la información	52	96.3	2	3.7	0	0
Seguridad digital	Realiza Back-Up permanente para la seguridad de la información	48	88.9	0	0	6	11.1
	Cuentan con convenios para articular la lucha contra la ciberdelincuencia	0	0	0	0	54	100
	La entidad tiene estándares técnicos en materia de gestión de riesgos	54	100	0	0	0	0

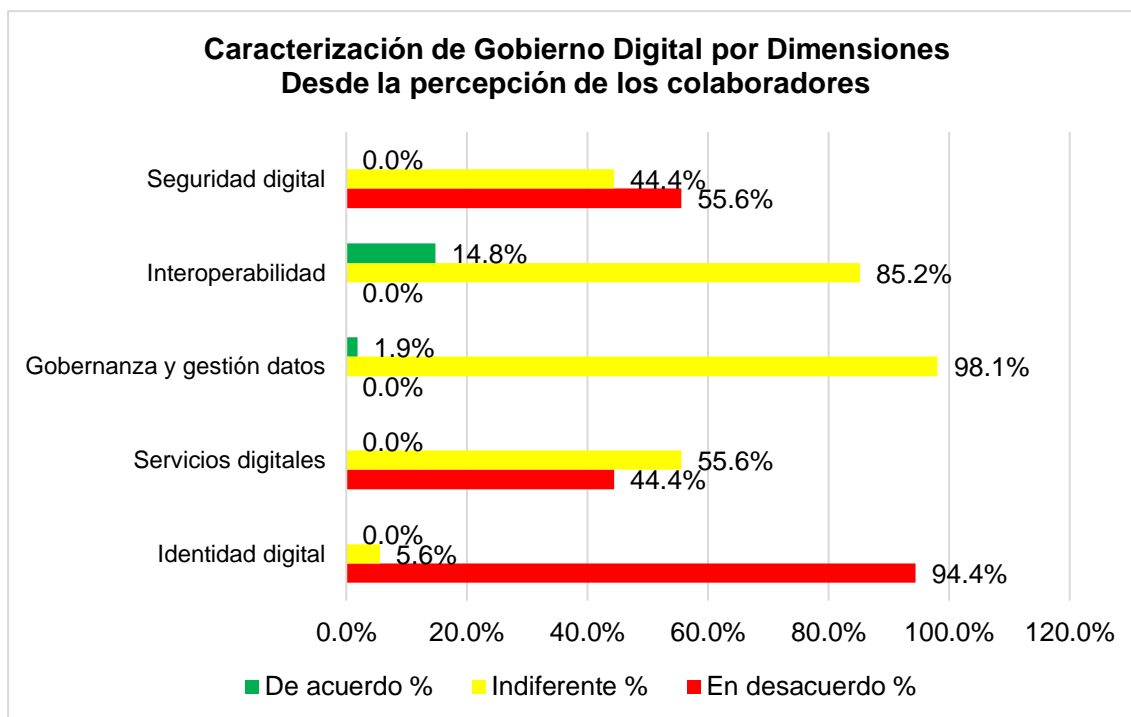
**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores de la municipalidad provincial de Rioja

## **Interpretación**

De los 54 colaboradores encuestados, el 100 % (54) refieren estar de acuerdo que se debe contar con un plan de gobierno digital, que se debe informar a la población mediante medios digitales los resultados de la gestión y debe contar con convenios aprobados y ratificados con entes de justicia para articular y garantizar la lucha contra la ciberdelincuencia, asimismo manifiestan estar en desacuerdo que la municipalidad tiene articulado la plataforma nacional de datos GEOPERU para generar datos y servicios digitales a la población y que no tiene estándares técnicos reconocidos en materia de gestión de riesgos. De forma similar, el 96.3 % (52) refieren están en desacuerdo que existe almacenamiento en la nube para respaldar la información en la municipalidad provincial de Rioja, asimismo el 92.6 % (50) manifestaron que no brindan servicios en línea para que los ciudadanos accedan el uso de tramites con la gestión municipal y que los usuarios no pueden realizar el seguimiento de sus trámites documentarios mediante el portal web institucional.

Referente a la utilización del documento nacional de identidad digital para realizar funciones administrativas el 94.5 % (51) manifestaron en desacuerdo, y el 90.8 % (49) indicaron en desacuerdo utilizar la Plataforma de Autenticación Nacional para realizar sus trámites, están de acuerdo que las herramientas informáticas o aplicaciones que cuenta la entidad permiten interoperar con otros órganos del Estado. Por otro lado, el 90.7 % (49) manifestaron estar de acuerdo que debe existir una política de intercambio de información con otras instituciones del estado y que el desarrollo de aplicaciones informáticas se debe tener en cuenta la nomenclatura de los metadatos para una buena organización de los datos, asimismo el 88.9 % (48) refieren estar en desacuerdo realizar Back-Up permanente para la seguridad de la información y el 81.5 % (44) indicaron estar en desacuerdo que las redes sociales de la municipalidad provincial de Rioja mantiene conectado a la ciudadanía y cuenta con aspectos técnicos relacionados con las interfaces, interconexión, integración, intercambio y presentación de datos e información.

Finalmente, el 72.2 % (39) indicaron estar de acuerdo utilizar correo electrónico institucional como medio de comunicación para simplificar la presentación de documentos impresos, por otro lado, el 70.4 % (38) manifestaron utilizar mecanismos de autenticación para la entrega de servicios a los ciudadanos, y el 68.6 % (37) refirieron que en el portal web contiene información adecuada y requerida por la población respecto a la gestión municipal.



**Figura 4:** Caracterización del gobierno digital por dimensiones desde la percepción de los colaboradores, de la municipalidad provincial de Rioja, 2021

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores de la MPR

### Interpretación:

En la figura 4, se puede apreciar que en referencia a la dimensión identidad digital, los colaboradores expresaron que el 94.4% (51) están en desacuerdo con la implementación la identidad y autenticación digital en la municipalidad provincial de Rioja, seguido del 5.6% (3) le es indiferente dicha implementación. De igual manera, en la segunda dimensión servicios digitales, el 55.6% (30) manifestaron que le es indiferente la implementación de servicios digitales en la municipalidad y el 44.4% (24) indicaron que están

en desacuerdo. De igual forma, en la tercera dimensión gobernanza y gestión de datos, el 98.1% (53) expresaron que le es indiferente que exista gobernanzas y gestión de datos en la municipalidad y el 1.9% (1) indico que no están de acuerdo

Asimismo, en la cuarta dimensión interoperabilidad, el 85.2% (46) indicaron que le es indiferente que se implemente la interoperabilidad digital con otros sistemas del estado, y el 14.8% (8) indicaron que están en desacuerdo. Finalmente, en la quinta dimensión seguridad digital, el 55.6% (30) manifestaron estar en desacuerdo a la implementación se la seguridad digital siguiendo las normas ISO y protocolos de seguridad, y el 44.4% (24) le es indiferente. Se concluye, que la mayoría de los colaboradores manifestaron que le son indiferente a la implementación del gobierno digital en la municipalidad provincial de Rioja el cual representa el 100.0% (74).

### Tabla 11

*Estadísticos descriptivos de tendencia central por dimensiones de la variable gobierno digital desde la percepción de los colaboradores de la municipalidad provincia de Rioja, 2021*

Dimensiones	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación
Identidad digital	54	4	11	7.50	1.463
Servicios digitales	54	7	14	9.81	1.792
Gobernanza y gestión datos	54	10	16	12.41	1.190
Interoperabilidad	54	11	18	14.22	1.396
Seguridad digital	54	7	12	9.39	1.309
Gobierno digital	54	47	62	53.33	3.365

**Fuente:** Datos obtenidos por el cuestionario aplicado

De los resultados se puede manifestar que la dimensión identidad digital tiene un valor mínimo de 4 que expresan estar en desacuerdo con dicha dimensión y un valor máximo de 11 que le es indiferente, y un valor promedio de 7.50 que denota que los colaboradores de la municipalidad provincial de Rioja expresan estar en desacuerdo en la existencia una identidad y autenticación digital. De igual manera, se observa que la dimensión servicios digitales tiene



un valor mínimo de 7 que corresponde a que están en desacuerdo con la implementación de servicios digitales y un valor máximo de 14 que indica que le es indiferente, y un valor promedio de 9.81 que indica estar en desacuerdo.

De forma similar, se indica que la dimensión gobernanza y gestión de datos tiene un valor mínimo de 10 que corresponde que le es indiferente y un valor máximo de 16 que corresponde a estar de acuerdo, y un valor promedio de 12.41 que indica que los colaboradores le son indiferente a que exista una gobernanza y gestión de datos. De misma manera, se indica que la dimensión interoperabilidad tiene un valor mínimo de 11 que corresponde que le es indiferente y un valor máximo de 18 que corresponde a estar de acuerdo, y un valor promedio de 14.22 que indica los colaboradores le son indiferente a que exista una interoperabilidad en la gestión de los datos de la municipalidad con otros órganos del estado.

Asimismo, en la dimensión seguridad digital, tiene un valor mínimo de 7 que corresponde a estar en desacuerdo y un valor máximo de 12 que corresponde que le son indiferente, y un valor promedio de 9.39 que indica los colaboradores están en desacuerdo a que exista una seguridad digital en la municipalidad provincial de Rioja. Finalmente, la variable gobierno digital tiene un valor mínimo de 47 que corresponde a que son indiferente la implementación de un gobierno digital y un valor máximo de 62 que también corresponde a que le son indiferente, con un valor promedio de 53.33 y una desviación respecto a su media de 3.365 en promedio, concluyendo que los colaboradores expresaron que le son indiferentes a la implementación del gobierno digital.

**Tabla 12**

Nivel por dimensiones de la variable gobierno digital desde la percepción de los colaboradores de la municipalidad provincia de Rioja, 2021

Dimensiones	Niveles	Intervalo	fi	%
Identidad digital	Deficiente	[4 – 6>	13	24,1%
	En proceso	[7 – 9>	38	70,4%
	Eficiente	[10 - 11]	3	5,6%
Servicios digitales	Deficiente	[7 – 8>	12	22,2%
	En proceso	[9 – 11>	33	61,1%
	Eficiente	[12 - 14]	9	16,7%
Gobernanza y gestión de datos	Deficiente	[10 – 12>	32	59,3%
	En proceso	[13 – 14>	12	22,2%
	Eficiente	[15 - 16]	10	18,5%
Interoperabilidad	Deficiente	[11 – 13>	14	25,9%
	En proceso	[14 – 15>	32	59,3%
	Eficiente	[16 - 18]	8	14,8%
Seguridad digital	Deficiente	[7 – 8>	13	24,1%
	En proceso	[9 – 10>	31	57,4%
	Eficiente	[11 - 12]	10	18,5%
Variable - Gobierno digital	Deficiente	[47 – 51>	16	29,6%
	En proceso	[52 – 56>	28	51,9%
	Eficiente	[57 - 62]	10	18,5%

**Fuente:** Datos obtenidos por el cuestionario aplicado a los colaboradores de la MPR

En la tabla 12, se observa el nivel de la variable gobierno digital desde la percepción de los colaboradores, el 70.4 % consideran que la dimensión identidad digital se encuentra en proceso, de igual manera el 61.1 % refieren que la dimensión servicios digitales se encuentra en el nivel de proceso, sin embargo, el 59.3 % manifiestan que la dimensión de gobernanza y gestión de datos se encuentran en un nivel deficiente. Asimismo, el 59.3 % y el 57.4 % refieren que la dimensión de interoperabilidad y seguridad digital se encuentran en un nivel de proceso respectivamente, concluyendo que la variable de gobierno digital se encuentra en un nivel de proceso con el 51.9 %.

**Objetivo específico 2:** caracterizar la gestión documental ejecutado en la municipalidad provincial de Rioja, 2021

**Tabla 13**

*Caracterización de la gestión documental desde la percepción de los funcionarios, de la municipalidad provincial de Rioja, 2021*

Caracterización Dimensiones/Indicadores		En Desacuerdo		Indiferente		De acuerdo	
		fi	%	fi	%	fi	%
Lineamientos	Cuenta con políticas y objetivos en gestión documental	5	18.5	6	22.2	16	59.3
	Los servidores asignados a la gestión documental conocen sus roles y responsabilidades	4	14.8	5	18.5	18	66.7
	Existe procedimientos reglamentados para el acceso a la información pública	8	29.6	2	7.4	17	63
	La entidad ha incluido en el (POI) actividades y recursos para la gestión documental	9	33.3	7	25.9	11	40.7
Procesos	La recepción de documentos se realiza a través aplicaciones informáticas	8	29.6	2	7.4	17	63
	La emisión de documentos lo realiza en formato electrónico	12	44.4	5	18.5	10	37
	Las políticas en la gestión documentaria garantizan la preservación de los archivos	8	29.6	3	11.1	16	59.2
certificados y firmas digitales	Utiliza los lineamientos de control al despacho de documentos	7	25.9	6	22.2	14	51.8
	Los funcionarios deberían utilizar firmas y certificados digitales autenticados.	2	7.4	4	14.8	21	77.8
	Considera que el software de firma digital cumple la función de integridad	1	3.7	4	14.8	22	81.5
	La certificación y firmas digitales a utilizarse debe cumplir con las normas	1	3.7	2	7.4	24	88.9
Herramientas informáticas	Los certificados y firma digital le garantizan confianza en su uso	1	3.7	3	11.1	23	85.2
	Las aplicaciones de gestión documental permiten interoperar con otras entidades	1	3.7	2	7.4	24	88.9
	Las aplicaciones de gestión documentaria permiten intercambiar información pública	2	7.4	3	11.1	22	81.5
	La aplicación de la gestión documentaria permite una accesibilidad	2	7.4	1	3.7	24	88.9
	La entidad cuenta con infraestructura tecnológica para la gestión documentaria	7	25.9	3	11.1	17	62.9
Inducción y capacitación	La entidad ha incluido en su PDP actividades de inducción y capacitación	8	29.6	4	14.8	15	55.5
	La entidad ha realizado alguna evaluación al personal sobre el desempeño	11	40.7	4	14.8	12	44.4
	Las aplicaciones de gestión documentaria brindan eficiencia	6	22.2	0	0	21	77.8
	Existe compromiso en la capacitación sobre el uso de los sistemas informáticos	6	22.2	4	14.8	17	63

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los funcionarios de la municipalidad provincial de Rioja

## **Interpretación**

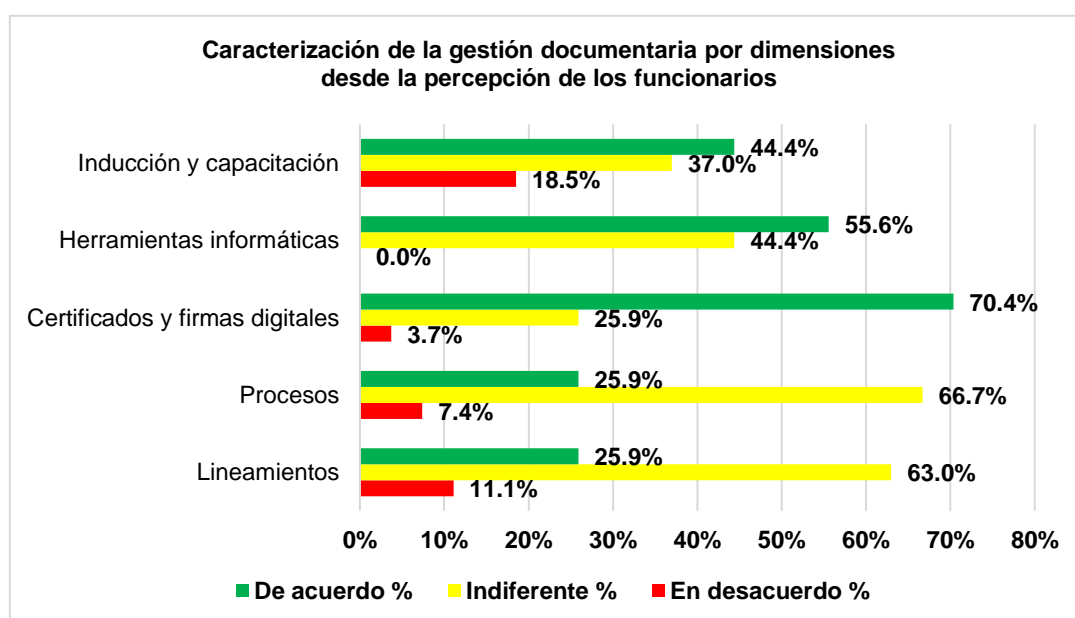
En la tabla 13 muestran los resultados alcanzados sobre la variable de gestión documental desde la percepción de los funcionarios, en el cual el 88.9 % (24) refieren estar de acuerdo que la certificación y firmas digitales a utilizarse debe cumplir con las normas vigentes y con el visto bueno de asesoría legal, que las aplicaciones de gestión documental debe permitir a la entidad interoperar con otras entidades del Estado y que la aplicación de la gestión documentaria deben permite una accesibilidad adecuada y oportuna para el uso de información. De igual forma, el 85.2 % (23) consideran estar de acuerdo que los certificados y firma digital le garantizan confianza en su uso para el trámite de la gestión documentaria y que el 81.5 % (22) refieren estar de acuerdo que el software de firma digital cumple la función de autorizar el acceso vinculando al emisor autenticado, con su rol, cargo y dependencia dentro de la entidad y que las aplicaciones de gestión documentaria permiten intercambiar información pública con otras entidades.

Por otro lado, el 77.8 % (21) manifestaron estar de acuerdo que los funcionarios deberían utilizar firmas y certificados digitales, autenticados en el marco de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica en sus procesos de gestión documental y que las aplicaciones destinadas a la gestión documentaria permiten brindar eficiencia en la obtención y preservación de la información, asimismo, el 66.7 % (18) refieren estar de acuerdo que los servidores asignados a los procesos de gestión documental de la entidad tienen conocimiento sobre sus funciones y responsabilidades. De igual manera, el 63 % (17) indicaron estar de acuerdo que existe procedimientos reglamentados para el acceso a la información pública a los usuarios internos y externos para acceder a los documentos de acceso restringido.

También, que la recepción de documentos se realiza también a través de los sistemas o aplicaciones informáticas o mesas de partes virtuales, que la entidad cuenta con una infraestructura tecnológica adecuada a las necesidades para la gestión documentaria y que existe compromiso en la inducción y capacitación sobre el uso y aprovechamiento de los sistemas informáticos para el

desempeño en la gestión documental. De manera similar el 59.3 % (16) refirieron estar de acuerdo que la municipalidad provincial de Rioja cuenta con políticas y objetivos en gestión documental aprobada, documentada y comunicada y que las políticas establecidas en la gestión documentaria, garantiza el correcto registro, localización, consulta y preservación de los archivos.

Asimismo, el 55.5 % (15) manifestaron estar de acuerdo que la entidad ha incluido en su plan de desarrollo de personal actividades de inducción y capacitación en la gestión documentaria; de manera similar el 44.4 % (12) refieren estar de acuerdo que la entidad ha realizado alguna evaluación al personal sobre el desempeño y mejora de la gestión documental; el 40.7 % (11) respondieron estar de acuerdo la municipalidad provincial de Rioja ha incluido en el Plan Operativo Institucional (POI) u otros documentos de gestión las actividades y recursos necesarias para implementar y mantener los procesos de gestión documental, sin embargo el 44.4. % (12) refirieron estar en desacuerdo que la emisión de documentos lo realiza en formato electrónico mediante aplicativos informáticos.



**Figura 5:** Caracterización de la gestión documental por dimensiones desde el punto de vista de los funcionarios, de la municipalidad provincial de Rioja, 2021

**Fuente:** Datos obtenidos por el cuestionario aplicado

En la figura 5, se puede apreciar que en referencia a la dimensión lineamientos, los funcionarios indicaron que el 63% (17) le es indiferente que se tengan en cuenta los lineamientos y normas de la gestión documentaria, mientras que el 25.9% (7) manifestaron estar de acuerdo y el 11.1% (3) expresaron estar en desacuerdo. De igual manera, en la segunda dimensión procesos, el 66.7% (18) manifestaron le es indiferente que se tengan en cuenta la implementación de los procesos de la gestión documentaria, mientras que el 25.9% (7) manifestaron estar de acuerdo y el 7.4% (2) expresaron estar en desacuerdo.

De igual forma, la tercera dimensión certificados y firmas digitales, el 70.4% (19) expresaron estar de acuerdo que se implemente los certificados de firmas digitales, y el 25.9% (7) indicaron que le es indiferente dicha implementación y el 3.7% (1) están en desacuerdo. Igualmente, la cuarta dimensión herramientas informáticas, el 55.6% (15) expresaron estar de acuerdo que se implemente herramientas informáticas para la gestión documentaria, seguido del 44.4% (12) expresaron que le es indiferente. Finalmente, en la quinta dimensión inducción y capacitación, el 44.4% (12) manifestaron estar de acuerdo con la inducción y capacitación sobre la gestión documentaria, seguido del 37.0% (10) que indicaron que le es indiferente y el 18.5% (5) están en desacuerdo. Se concluye, que la mayoría de los funcionarios manifestaron que le es indiferente la gestión documentaria con un 59.3% (16) y solo el 40.7% (11) estar de acuerdo con una adecuada gestión documentaria.

**Tabla 14**

*Estadísticos descriptivos de tendencia central por dimensiones de la variable gestión documental desde la percepción de los funcionarios de la municipalidad provincia de Rioja, 2021*

<b>Dimensiones</b>	<b>N</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación</b>
Lineamientos	27	8	20	13.44	2.792
Procesos	27	8	17	13.00	2.587
Certificados y firmas digitales	27	8	20	15.74	2.443
Herramientas informáticas	27	10	20	15.48	2.471
Inducción y capacitación	27	7	20	13.44	3.620
Gestión documentaria	27	50	97	71.11	11.022

**Fuente:** Datos obtenidos por el cuestionario aplicado a los funcionarios de la MPR

De los resultados, se observa que la dimensión lineamientos tiene un valor mínimo de 8 que expresan estar en desacuerdo con dicha dimensión y un valor máximo de 20 que corresponde a estar de acuerdo, y un valor promedio de 13.44 que denota que los funcionarios de la municipalidad provincial de Rioja le son indiferente a los lineamientos y normas de la gestión documentaria. De igual manera, se observa que la dimensión procesos tiene un valor mínimo de 8 que indicar estar en desacuerdo y un valor máximo de 17 que expresan estar de acuerdo, y un valor promedio de 13 que indica que le son indiferente a la implementación de procesos para la gestión documentaria.

De forma similar, se indica que la dimensión certificados y firmas digitales tiene un valor mínimo de 8 que corresponde que están en desacuerdo y un valor máximo de 20 que corresponde a estar de acuerdo, y un valor promedio de 15.74 que indica los funcionarios le son indiferente a la implementación y firmas digitales. De misma manera, la dimensión herramientas informáticas tiene un valor mínimo de 10 que corresponde que le es indiferente y un valor máximo de 20 que corresponde a estar de acuerdo, y un valor promedio de 15.48 que indica los funcionarios le es indiferente a la implementación de herramientas informáticas para a gestión documentaria.

Asimismo, en la dimensión inducción y capacitación, tiene un valor mínimo de 7 que corresponde a estar en desacuerdo y un valor máximo de 20 que corresponde a estar de acuerdo, y un valor promedio de 13.44 que indica los funcionarios le son indiferentes a la gestión documentaria. Finalmente, la variable gestión documentaria tiene un valor mínimo de 50 que corresponde a que le es indiferente la gestión documentaria y un valor máximo de 97 que corresponde estar de acuerdo, con un valor promedio de 71.11 y una desviación respecto a su media de 11.022 en promedio, concluyendo que los funcionarios expresaron le son indiferente a la gestión documentaria.

**Tabla 15**

*Nivel por dimensiones de la variable gestión documental desde la percepción de los funcionarios de la municipalidad provincia de Rioja, 2021*

Dimensiones	Niveles	Intervalo	fi	%
Lineamientos	Deficiente	[8 – 11>	6	22,2%
	En proceso	[12 – 16>	20	74,1%
	Eficiente	[17 - 20]	1	3,7%
Procesos	Deficiente	[8 – 11>	8	29,6%
	En proceso	[12 – 15>	12	44,4%
	Eficiente	[16 - 17]	7	25,9%
Certificados y firmas digitales	Deficiente	[8 – 14>	6	22,2%
	En proceso	[15 – 18>	19	70,4%
	Eficiente	[19 - 20]	2	7%
Herramientas informáticas	Deficiente	[10 – 14>	10	37,0%
	En proceso	[15 – 17>	13	48,1%
	Eficiente	[18 - 20]	4	14,8%
Inducción y capacitación	Deficiente	[7 – 11>	7	25,9%
	En proceso	[12 – 16>	17	63,0%
	Eficiente	[17 - 20]	3	11,1%
Variable - Gestión documental	Deficiente	[50 – 63>	5	18,5%
	En proceso	[64 – 79>	16	59,3%
	Eficiente	[80 - 97]	6	22,2%

**Fuente:** Datos obtenidos por el cuestionario aplicado a los funcionarios de la MPR

### **Interpretación:**

En la tabla 15, se observa el nivel de la variable de gestión documental desde la percepción de los funcionarios de la municipalidad provincia de Rioja, el



74.1 % consideran que la dimensión lineamientos se encuentran en nivel de proceso, de la misma forma el 44.4 % manifestaron que la dimensión de procesos se encuentran en nivel proceso, de forma semejante las dimensiones de certificados y firmas digitales, herramientas informáticas, inducción y capacitación se encuentran en nivel de proceso con 70.4 %, 48.1% y 63% respectivamente.

**Tabla 16**

*Caracterización de la gestión documental desde la percepción de los colaboradores, de la municipalidad provincial de Rioja, 2021*

Caracterización		En		Indiferente		De	
		Desacuerdo				acuerdo	
		fi	%	fi	%	fi	%
Lineamientos	Cuenta con políticas y objetivos en gestión documental	46	85.2	8	14.8	0	0
	Los servidores asignados a gestión documental conocen sus roles y responsabilidades	35	64.8	12	22.2	7	13
	Existe procedimientos reglamentados para el acceso a la información pública	44	81.5	4	7.4	6	11.1
	La entidad ha incluido en el (POI) actividades y recursos necesarias	23	42.6	9	16.7	22	40.8
Procesos	La recepción de documentos se realiza también aplicaciones informáticas	5	9.3	4	7.4	45	83.3
	La emisión de documentos lo realiza en formato electrónico	4	7.4	4	7.4	46	85.2
	Las políticas en la gestión documentaria garantizan la preservación de los archivos	44	81.5	1	1.9	9	16.7
	Se utiliza los lineamientos al despacho de documentos	37	68.5	7	13	10	18.5
certificados y firmas digitales	Los funcionarios deberían utilizar firmas y certificados digitales autenticados	5	9.3	4	7.4	45	83.4
	El software de firma digital cumple la función de integridad	2	3.7	5	9.3	47	87
	La certificación y firmas digitales a utilizarse debe cumplir con validez jurídica	0	0	2	3.7	52	96.3
	Los certificados y firma digital le garantizan confianza en su uso	2	3.7	0	0	52	96.3
Herramientas informáticas	Las aplicaciones de gestión documental permiten a la entidad interoperar	24	44.4	16	29.6	14	26
	Las aplicaciones de gestión documentaria permiten intercambiar información pública	51	94.4	3	5.6	0	0
	La aplicación de la gestión documentaria permite una accesibilidad adecuada	39	72.2	1	1.9	14	26
	Considera usted que la entidad cuenta con una infraestructura tecnológica adecuada	37	68.5	5	9.3	12	22.2
Inducción y capacitación	La entidad ha incluido en su plan de desarrollo de personal inducción y capacitación en la gestión documentaria	50	92.6	4	7.4	0	0
	La entidad ha realizado alguna evaluación al personal sobre el desempeño	0	0	0	0	54	100
	Las aplicaciones destinadas a la gestión documentaria permiten brindar eficiencia	1	1.9	0	0	53	98.1
	Existe compromiso sobre el uso de los sistemas informáticos	36	66.7	2	3.7	16	29.6

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores de la municipalidad provincial de Rioja

## **Interpretación**

En la tabla 16, se observa la percepción de los colaboradores, de los 54 encuestados, el 100 % refieren estar de acuerdo que la entidad ha realizado alguna evaluación al personal sobre el desempeño y mejora de la gestión documental y el 98.1 % manifestaron que las aplicaciones destinadas a la gestión documentaria permiten brindar eficiencia en la obtención y preservación de la información. De igual forma, el 96.3 % (52) consideran estar de acuerdo que la certificación y firmas digitales a utilizarse debe cumplir con las normas vigentes y con el visto bueno de asesoría legal y que los certificados y firma digital le garantiza confianza en su uso para el trámite de la gestión documentaria.

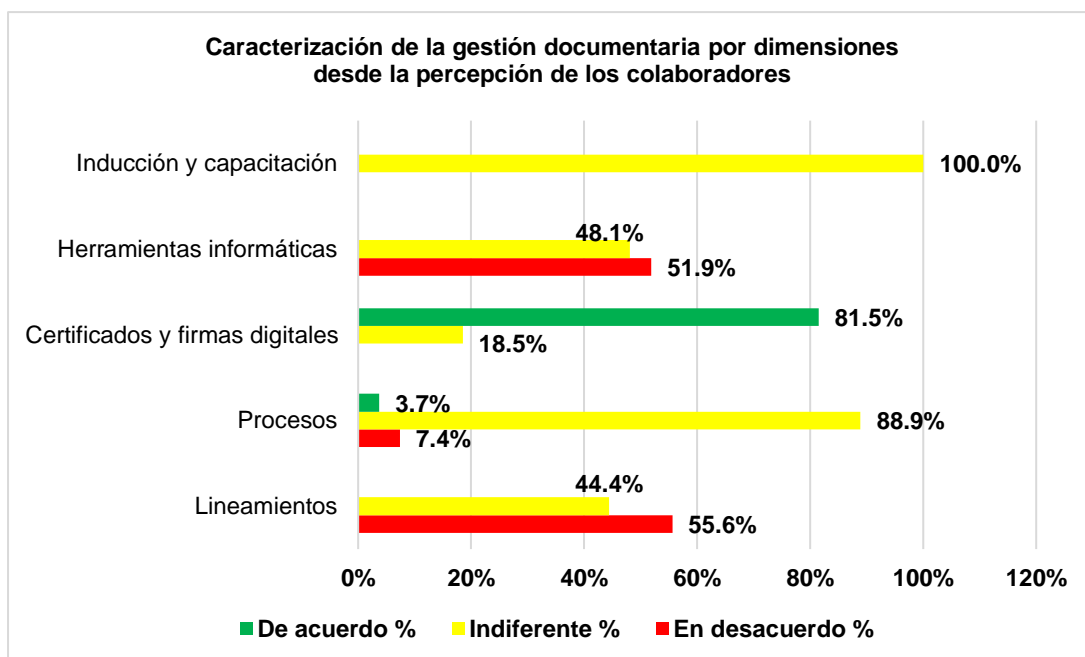
Por otro lado, el 94.4 % (51) refirieron estar en desacuerdo que las aplicaciones de gestión documentaria permiten intercambiar información pública con otras entidades, también el 92.6 % (50) manifestaron estar en desacuerdo que la entidad ha incluido en su plan de desarrollo de personal actividades de inducción y capacitación en la gestión documentaria, además el 85.2 % (46) consideraron estar en desacuerdo que la municipalidad provincial de Rioja cuenta con políticas y objetivos en gestión documental aprobada, documentada y comunicada y el 72.2 % (39) consideran estar en desacuerdo que la aplicación de la gestión documentaria permite una accesibilidad adecuada y oportuna para el uso de información.

Sin embargo, el 87 % (47) manifestaron estar de acuerdo que el software de firma digital cumple la función de autorizar el acceso vinculando al emisor autenticado, con su rol, cargo y dependencia dentro de la entidad, de la misma forma el 85.2% están de acuerdo que la emisión de documentos lo realiza en formato electrónico mediante aplicativos informáticos y que el 83.3.% (45) refieren estar de acuerdo que la recepción de documentos se realiza también a través de los sistemas o aplicaciones informáticas o mesas de partes virtuales y que los funcionarios deberían utilizar firmas y

certificados digitales, autenticados en el marco de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica en sus procesos de gestión documental.

Por el contrario, el 81.5 % (44) refirieron estar en desacuerdo que existe procedimientos reglamentados para el acceso a la información pública a los usuarios internos y externos para acceder a los documentos de acceso restringido y que las políticas establecidas en la gestión documentaria, garantiza el correcto registro, localización, consulta y preservación de los archivos, de igual manera el 68.5 % (37) manifestaron estar en desacuerdo que se utiliza los lineamientos de control en las actividades relacionadas al despacho de documentos y que la entidad cuenta con una infraestructura tecnológica adecuada a las necesidades para la gestión documentaria.

También el 66.7 % (36) consideran en desacuerdo que existe compromiso en la inducción y capacitación sobre el uso y aprovechamiento de los sistemas informáticos para el desempeño en la gestión documental y el 64.8 % (35) indicaron estar en desacuerdo que los servidores asignados a los procesos de gestión documental de la entidad tienen conocimiento sobre sus funciones y responsabilidades. De forma similar el 44.4 % (24) refirieron estar en desacuerdo que las aplicaciones de gestión documental permiten a la entidad interoperar con otras entidades del Estado y el 42.6 % (23) manifestaron que la municipalidad provincial de Rioja ha incluido en el Plan Operativo Institucional (POI) u otros documentos de gestión las actividades y recursos necesarias para implementar y mantener los procesos de gestión documental.



**Figura 6:** Caracterización de la gestión documental por dimensiones desde la percepción de los colaboradores, de la municipalidad provincial de Rioja, 2021

**Fuente:** Datos obtenidos del cuestionario aplicado

En la figura 6, se puede apreciar que en referencia a la dimensión lineamientos, los colaboradores indicaron que el 55.6% (30) están en desacuerdo referente a los lineamientos y normas de la gestión documentaria, mientras que el 44.4% (24) manifestaron que le es indiferente. De igual manera, en la segunda dimensión procesos, el 88.9% (48) manifestaron que le es indiferente que se tengan en cuenta la implementación de los procesos de la gestión documentaria, mientras que el 7.4% (4) manifestaron estar en desacuerdo y el 3.7% (2) expresaron estar de acuerdo. De igual forma, la tercera dimensión certificados y firmas digitales, el 81.5% (44) expresaron estar de acuerdo que se implemente los certificados de firmas digitales, y el 18.5% (10) indicaron que le es indiferente dicha implementación.

Igualmente, la cuarta dimensión herramientas informáticas, el 51.9% (28) expresaron estar en desacuerdo que se implemente herramientas informáticas para la gestión documentaria, seguido del 48.1% (26) expresaron que le es indiferente. Finalmente, en la quinta dimensión inducción y capacitación, el 100% (54) manifestaron que le es indiferente con la inducción y capacitación sobre la gestión documentaria. Se concluye, que la mayoría de los colaboradores manifestaron que le es indiferente la gestión documentaria con un 100% (54).

**Tabla 17**

*Estadísticos descriptivos de tendencia central por dimensiones de la variable gestión documental desde la percepción de los colaboradores de la municipalidad provincia de Rioja, 2021*

<b>Dimensiones</b>	<b>N</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación</b>
Lineamientos	54	4	14	9.1	1.968
Procesos	54	7	16	12.30	1.712
Certificados y firmas digitales	54	12	20	16.72	1.698
Herramientas informáticas	54	6	15	9.54	2.071
Inducción y capacitación	54	10	15	12.83	1.077
Gestión documentaria	54	50	71	60.50	3.966

**Fuente:** Datos obtenidos del cuestionario aplicado

De los resultados, se observa que la dimensión lineamientos tiene un valor mínimo de 4 que expresan estar en desacuerdo con dicha dimensión y un valor máximo de 14 que corresponde a estar de acuerdo, y un valor promedio de 9.1 que denota que los funcionarios de la municipalidad provincial de Rioja le son indiferente a los lineamientos y normas de la gestión documentaria. De igual manera, se observa que la dimensión procesos tiene un valor mínimo de 7 que indican estar en desacuerdo y un valor máximo de 16 que expresan estar de acuerdo, y un valor promedio de 12.30 que indica que le son indiferente a la implementación de procesos para la gestión documentaria.

De forma similar, se indica que la dimensión certificados y firmas digitales tiene un valor mínimo de 12 que corresponde que están en desacuerdo y un valor máximo de 20 que corresponde a estar de acuerdo, y un valor promedio de 16.72 que indica los funcionarios le son indiferente a la implementación y firmas digitales. De misma manera, la dimensión herramientas informáticas tiene un valor mínimo de 6 que corresponde que le es indiferente y un valor máximo de 15 que corresponde a estar de acuerdo, y un valor promedio de 9.54 que indica los funcionarios le es indiferente a la implementación de herramientas informáticas para a gestión documentaria.

Asimismo, en la dimensión inducción y capacitación, tiene un valor mínimo de 10 que corresponde a estar en desacuerdo y un valor máximo de 15 que corresponde a estar de acuerdo, y un valor promedio de 12.83 que indica los funcionarios le son indiferentes a la gestión documentaria. Finalmente, la variable gestión documentaria tiene un valor mínimo de 50 que corresponde a que le es indiferente la gestión documentaria y un valor máximo de 71 que corresponde estar de acuerdo, con un valor promedio de 60.50 y una desviación respecto a su media de 3.966 en promedio, concluyendo que los funcionarios expresaron le son indiferente a la gestión documentaria.

**Tabla 18**

*Nivel por dimensiones de la variable gestión documental desde la percepción de los colaboradores de la municipalidad provincia de Rioja, 2021*

<b>Dimensiones</b>	<b>Niveles</b>	<b>Intervalo</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Lineamientos	Deficiente	[4 – 8>	19	35,2%
	En proceso	[9 – 11>	29	53,7%
	Eficiente	[12 - 14]	6	11,1%
Procesos	Deficiente	[7 – 11>	8	14,8%
	En proceso	[12 – 14>	41	75,9%
	Eficiente	[15 - 16]	5	9,3%
Certificados y firmas digitales	Deficiente	[12 – 14>	10	18,5%
	En proceso	[15 – 18>	37	68,5%
	Eficiente	[19 - 20]	7	13,0%
Herramientas informáticas	Deficiente	[6 – 8>	22	40,7%
	En proceso	[9 – 11>	21	38,9%
	Eficiente	[12 - 15]	11	20,4%
Inducción y capacitación	Deficiente	[10 – 12>	25	46,3%
	En proceso	[13 – 14>	25	46,3%
	Eficiente	[15 - 16]	4	7,4%
Variable - Gestión documental	Deficiente	[50 – 58>	14	25,9%
	En proceso	[59 – 63>	31	57,4%
	Eficiente	[64 - 71]	9	16,7%

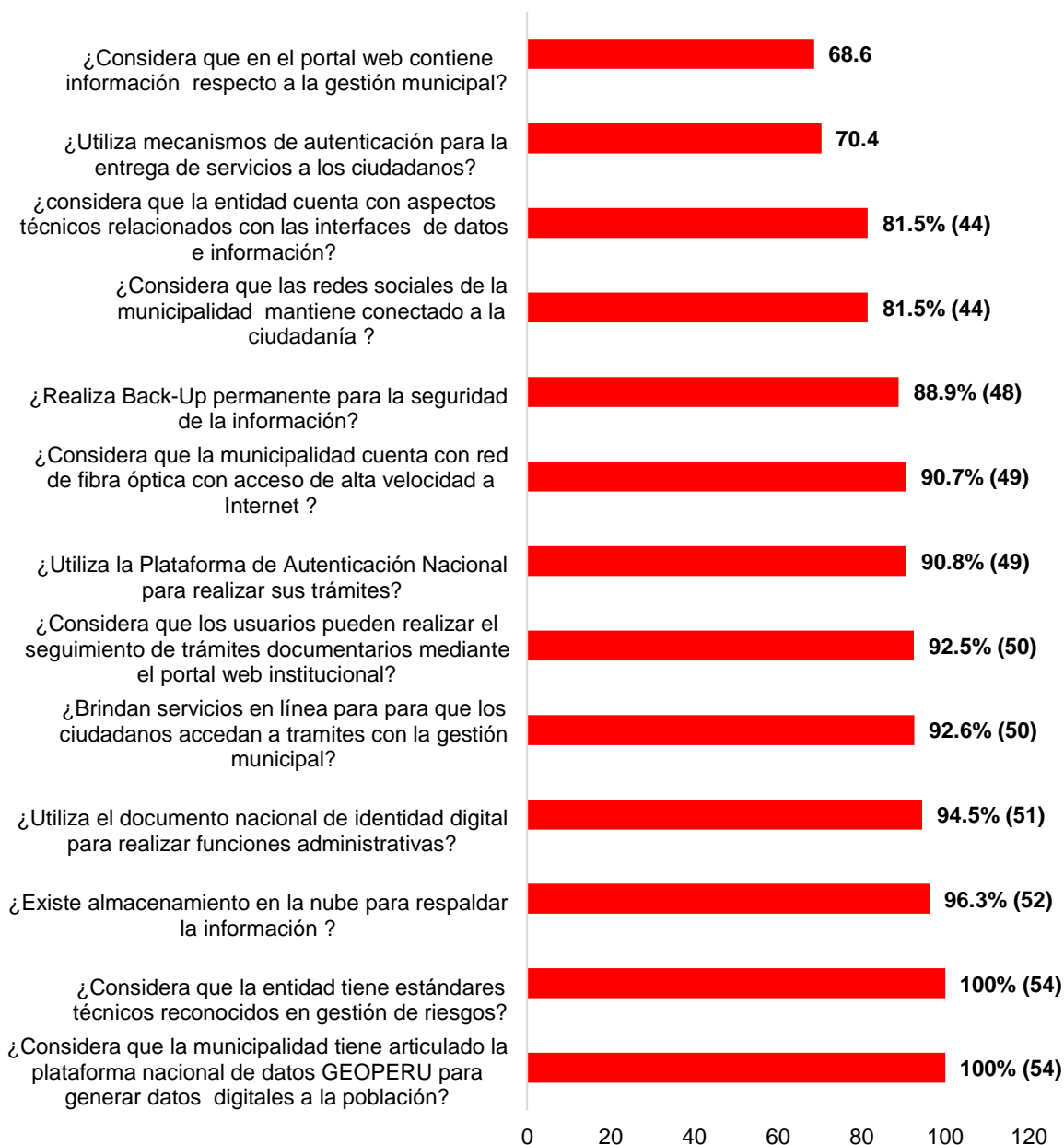
**Fuente:** Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores de la MPR

### **Interpretación**

En la tabla 18, se observa el nivel de la variable de gestión documental desde la percepción de los colaboradores de la municipalidad provincia de Rioja, el 53.7 % consideran que la dimensión lineamientos se encuentran en nivel de proceso, de la misma forma el 75.9 % refirieron que la dimensión de procesos se encuentran en nivel en proceso, de forma semejante la dimensiones de certificados y firmas digitales con 68.5 %; sin embargo las dimensiones de herramientas informáticas e inducción y capacitación se encuentran en nivel deficiente con 40.7 % y 46.3 % respectivamente.

**Objetivo específico 3:** Determinar las razones o nudos críticos que impiden la implementación de la gestión documental según el D.L. 1310 en la municipalidad provincial de Rioja, 2021.

Considerando la relevancia de las razones o nudos críticos de la investigación, se ha considerado todos aquellos que están por encima o igual al 68%, los cuales serán considerados para la propuesta de mejora.



**Figura 7:** Razones o nudos críticos del gobierno digital desde la percepción de los colaboradores, de la municipalidad provincial de Rioja, 2021

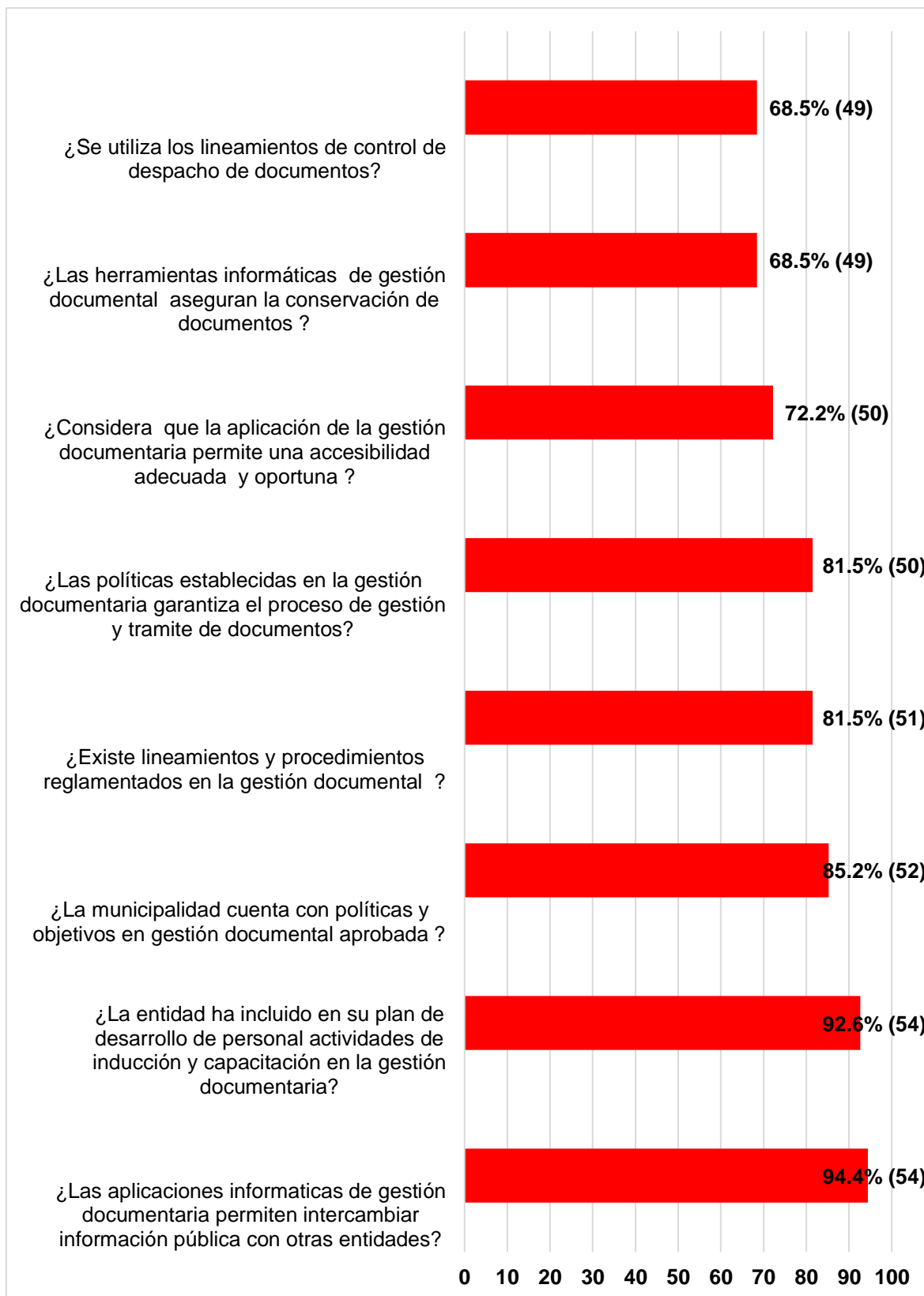
**Fuente:** Datos obtenidos del cuestionario aplicado



## **Interpretación**

Del total de encuestados de los colaboradores (54), el 100% indicaron que la municipalidad no tiene articulado la plataforma nacional de datos GEOPERU para generar datos digitales a la población, tampoco tiene estándares técnicos reconocidos en gestión de riesgos, igualmente, el 96.3 % (52) manifestaron que no existe almacenamiento en la nube para respaldar la información, el 94.5 % tampoco utilizan el documento nacional de identidad digital para realizar funciones administrativas, de igual manera el 92,6 % indicaron que no brindan servicios en línea para que los ciudadanos accedan a tramites de la gestión municipal, ni pueden realizar seguimiento de tramites documentarios mediante el portal Web institucional, así mismo el 90,8 % manifestaron que no utilizan la plataforma de autenticación nacional para realizar trámites y tampoco cuentan con red de fibra óptica con acceso de alta velocidad a internet, similar forma el 88.9% refirieron que no realizan back-up permanente para la seguridad de la información.

De igual manera el 81,5 % manifestaron que la entidad no cuenta con aspectos técnicos relacionados con las interfaces de datos e información ni las redes sociales de la municipalidad provincial de Rioja mantiene conectado a la ciudadanía, con respecto a la utilización de mecanismos de autenticación para la entrega de servicios a los ciudadanos refieren el 70,4% que no utilizan y el 68,6 % consideran que el portal web no contiene información respecto a la gestión municipal.



**Figura 8:** Razones o nudos críticos de la gestión documental desde la percepción de los colaboradores, de la municipalidad provincial de Rioja, 2021

**Fuente:** Datos obtenidos del cuestionario aplicado

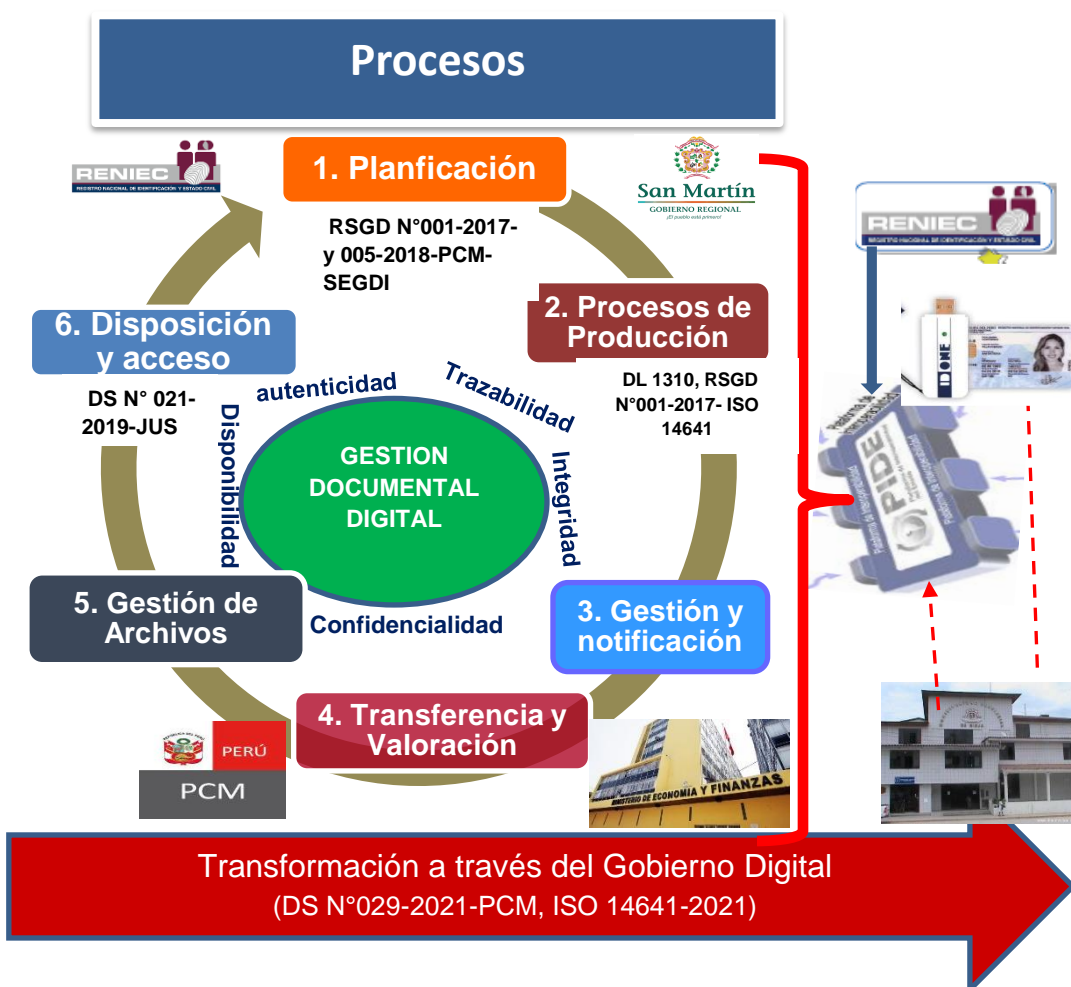
### **Interpretación:**

Del total de encuestados de los colaboradores (54), el 94.4 % indicaron que las aplicaciones de gestión documentaria no permiten intercambiar información pública con otras entidades, de igual manera el 92.6 % manifestaron que la entidad no ha incluido en su plan de desarrollo de personal actividades de inducción y capacitación en la gestión documentaria, tampoco el 85.2 % manifestaron contar con políticas y objetivos en gestión documental aprobada, documentada y comunicada, igualmente, el 81.5 % refirieron que no existe procedimientos reglamentados para el acceso a la información pública a los usuarios y que no existe políticas establecidas en la gestión documentaria garantizada para el correcto registro, consulta y preservación de los archivos.

De igual forma el 72.2 % manifestaron que las aplicaciones informáticas de la gestión documentaria permiten tener una accesibilidad adecuada y oportuna para el uso de información, del mismo modo el 68.5 % indicaron que la municipalidad provincial de Rioja no cuenta con herramientas informáticas o aplicaciones de gestión documental que aseguren la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los documentos ni utilizan lineamientos que guíen a los servidores en las actividades relacionadas al control de despacho de documentos, similar forma el 66.7 % refieren que no existe compromiso en la inducción y capacitación sobre el uso y aprovechamiento de los sistemas informáticos para el desempeño en la gestión documental y el 64.8 % indicaron que tampoco los servidores asignados a los procesos de gestión documental de la entidad tienen conocimiento sobre sus funciones y responsabilidades.

**Objetivo específico 4:** diseñar el modelo de gestión de gobierno digital para mejorar la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2021.

El modelo se basa en el decreto legislativo 1310 aprobado con Resolución de secretaria de gobierno digital N°001-2017-PCM/SEGDI, en la cual se fundamenta que las entidades deben implementar con la finalidad de brindar servicios públicos estandarizados a través de medios electrónicos, así mismo se basa en la norma técnica peruana ISO 30301-2020 Información y documentación. Sistemas de gestión para los documentos y la norma técnica peruana ISO 14641:2021 Gestión electrónica de documentos. Diseño y operación de un sistema de información para la conservación de documentos electrónicos, estas normas nos ayudaran a proceso de digitalización de los documentos en papel, razón a ello se ha considerado el proceso macro y todos aquellos procesos operativos que forman parte del modelo de gobierno digital para mejorar la gestión documental, siendo el siguiente:



**Figura 9:** Procesos claves de intervención para fortalecer la gestión documental  
**Fuente:** Decreto legislativo 1310-2017

**Interpretación:**

La municipalidad provincial de Rioja actualmente en su estructura orgánica cuenta con la oficina de secretaría general el cual tiene a su cargo el área de trámite documentario y el área de archivo general los cuales vienen desarrollando actividades de forma tradicional, tras el diagnóstico de la investigación, se ha presentado en las tablas anteriores, diferentes nudos críticos siendo el más relevante que los colaboradores no cuentan con aplicaciones de gestión documentaria que permitan intercambiar información pública entre entidades, tampoco tienen incluido en su plan de desarrollo de personal actividades de inducción y capacitación y no cuentan con políticas y objetivos en gestión documental, generando mayores costos operativos, demora en la atención de trámites a los usuarios, en esta medida el modelo se basa en seis fases, desde planeamiento, proceso de captura, gestión y trámite, distribución y transferencia, disposición y acceso y gestión de archivos teniendo en cuenta la articulación de todas las áreas de la municipalidad para mejorar resultados de gestión y desarrollando un sistema de gestión de información con firma digital articulado con la plataforma de interoperabilidad del Estado

**Objetivo específico 5:** validar el modelo de gestión de gobierno digital a través de juicio de expertos.

La validación del modelo propuesto, han sido evaluados por cinco expertos, obteniendo los siguientes resultados:

**Tabla 19**

*Resultado sobre la validación de los aspectos del modelo por parte de los expertos en la investigación de estudio.*

<b>Aspectos valorados del “Modelo de gobierno digital para fortalecer la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Rioja, San Martín 2021”</b>										
<b>EXPERTO</b>	Valorar si la concepción teórica del “Modelo de gobierno digital para fortalecer la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Rioja, San Martín 2021” refleja los principios teóricos que la sustentan	Valorar si la concepción estructural favorece el logro del objetivo por el cual se elaboró.	Valorar si las etapas declaradas en el componente de los procesos planteadas para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos de la disciplina.	Valorar si se reflejan con calidad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente del “Modelo de gobierno digital para fortalecer la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Rioja, San Martín 2021”	Valorar si los indicadores y categorías del sistema de ciencia tecnología e investigación son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado.	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar el “Modelo de gobierno digital para fortalecer la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Rioja, San Martín 2021”, como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades, a desarrollar en las actividades y las particularidades de su formación científica.	Valorar la contribución que realiza el “Modelo de gobierno digital para fortalecer la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Rioja, San Martín 2021” a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.	Valorar la contribución que realiza el modelo al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.	
<b>E1</b>	9	9	9	9	9	9	9	8	9	
<b>E2</b>	9	9	9	9	9	9	8	9	9	
<b>E3</b>	9	9	9	9	9	9	8	9	9	
<b>E4</b>	8	9	9	9	9	9	9	9	9	
<b>E5</b>	9	9	9	9	9	9	9	9	9	
<b>PROM</b>	<b>8.8</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>8.6</b>	<b>8.8</b>	<b>9</b>	
<b>PORCENTAJE</b>	<b>97.77</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>95.55</b>	<b>97.77</b>	<b>100</b>	

**Fuente:** Ficha de evaluación del modelo

De acuerdo a la validación de los cinco expertos se obtuvo un promedio de 80.20 determinando que la propuesta es válida y viable para ser aplicada en un 99.01%.

## V. DISCUSIÓN

De los resultados obtenidos, se efectuó la contrastación con los antecedentes y teorías que han sido planteados en el marco teórico de la presente investigación, referente al gobierno digital para fortalecer la gestión documentaria, que tuvo lugar en la municipalidad provincial de Rioja , el cual adolece de políticas y lineamientos sobre la implementación de un gobierno digital que permita fortalecer la gestión documentaria, el cual no se viene desarrollando como debería ser, teniendo como debilidad el desconocimiento de los beneficios de la implementación de un gobierno digital que conlleve a fortalecer el acceso a la información de la gestión documentaria.

En relación al objetivo específico 1, relacionado a la caracterización del gobierno digital en la municipalidad provincial de Rioja, desde el punto de vista de los funcionarios manifestaron el 96.3% estar de acuerdo a que se implemente una plataforma nacional de identificación y autenticación de identidad digital, acompañado de un plan de gobierno digital, debiendo contar en su portal web institucional el acceso a la plataforma georreferencial GEOPERU. De igual manera, el 92.6% de los funcionarios indicaron que se debe implementar servicios en línea a través del portal web institucional para que los ciudadanos puedan realizar sus trámites desde casa, manteniendo una política de transparencia y gobernabilidad con el uso de herramientas informáticas alineados a las normas ISO 27001 que permitan contar con la interoperabilidad con otros órganos del estado.

Este resultado se asemeja a lo manifestado por Przybilovicz et al. (2018), en su investigación no experimental cuantitativo con diseño descriptivo, quien indica que los municipios tienen cuatro dimensiones como: municipios sin tecnología, aquellos que requieren condiciones básicas de TIC; municipios interesados en la legislación, es necesario mejorar la forma en que las TIC se pueden gestionar y dirigir para facilitar la vida de los ciudadanos; municipios preocupados por los ciudadanos, deben aumentar las acciones de transparencia electrónica; y los municipios apoyados por las TIC, están en un

nivel más avanzando y pueden continuar las acciones hacia la idea de ciudades inteligentes.

Asimismo, el 88.8% expresaron que se debe brindar información oportuna y de necesidad pública sobre temas de interés a los usuarios que lo requieran a través del portal web institucional, manteniendo la seguridad digital de la información, y el 85.1% indicaron estar de acuerdo con una identidad digital emitido por Reniec teniendo en cuenta las políticas y procedimientos y una buena infraestructura tecnológica. Este resultado se asemeja a lo dicho por Bavoleo (2020) en su investigación de tipo cualitativo, análisis de casos; población y muestra son 30 países de Asia, África, América Latina y Europa; quien concluyó que, los progresos y el desarrollo de infraestructura que dieron como resultado una sociedad de la información avanzada, con una población altamente conectada, y tras esfuerzos por proporcionar servicios electrónicos que integren y satisfagan las necesidades de los ciudadanos, la República de Corea inicia el camino de la exportación de TIC manteniendo con un papel central a las políticas públicas.

De forma similar Accenture (2014) define que el gobierno digital es el uso óptimo de los canales electrónicos de comunicación y participación para mejorar la satisfacción de los ciudadanos en la prestación de servicios, mejorar la competitividad económica, forjar nuevos niveles de participación y confianza y aumentar la productividad de los servicios públicos; un gobierno digital abarca toda la gama de la digitalización, desde la central de los servicios públicos hasta la infraestructura, la gobernanza y los procesos digitales, incluida la transformación tanto de front-office como de back-office necesaria para ofrecer el nuevo paradigma de servicio.

De igual manera, desde el punto de vista de los colaboradores el 100% manifestaron estar de acuerdo que se implemente un plan de gobierno digital que permita fortalecer la gestión documentaria, haciendo uso de herramientas informáticas que permitan articular la plataforma nacional de datos GEOPERU para generar datos y servicios digitales a la población y que no tiene estándares



técnicos reconocidos en materia de gestión de riesgos. Igualmente, más del 90% de los colaboradores manifestaron que se debe brindar acceso a servicios de tramites en línea a los ciudadanos a través del portal web institucional. Este resultado es similar a lo manifestado por Morales-Urrutia et al. (2020) en su investigación descriptivo, con técnica encuesta y el análisis documental que concluyó que, a nivel mundial han mostrado su interés por mejorar los servicios que brindan las entidades estatales a su cargo, aplicando el gobierno electrónico a través de E-Gov la participación activa, directa y en tiempo real de los ciudadanos que adquieren la diversidad de servicios ofrecidos por parte de los gobiernos.

De igual manera, también se relacionado a lo dicho por Menacho et al. (2020) en su investigación de tipo cualitativo, diseño metodológico el fenomenológico, población y muestra 20 personas, que concluyó que, la implementación del gobierno electrónico mejorará la relación entre el gobierno y los ciudadanos desde el punto de vista de los usuarios del servicio. portal y Nuevas Tendencias en Tecnologías de la Información y la Comunicación, proponen una aplicación de Centro de Empleo y es ágil y eficiente, además tienen en cuenta otros tipos de comunicación como WhatsApp y mensajes documento.

En relación al objetivo específico 2, relacionado a la caracterización de la gestión documentaria en la municipalidad provincial de Rioja, desde el punto de vista de los funcionarios manifestaron que el 88.9% estar de acuerdo que la certificación y firmas digitales deben cumplir con las normas vigentes y que las aplicaciones de gestión documental deben permitir la interoperabilidad con otras entidades del estado, manteniendo una accesibilidad adecuada y oportuna para el uso de la información. Así mismo, el 85.2% consideraron que los certificados y forma digital garantizan confianza en el uso del trámite de la gestión documentaria y que el software de firma digital cumple la función de autorizar el acceso vinculando al emisor autenticado con su rol, cargo y dependencia dentro de la entidad y que las aplicaciones de gestión documentaria permiten intercambiar información pública con otras entidades.

De igual manera, el 63% de los funcionarios manifestaron que le es indiferente que se tenga en cuenta los lineamientos y normas de la gestión documentaria, como también el 66.7% indicaron lo mismo en relación a los procesos de la gestión documentaria. Este resultado se relaciona con lo dicho por Sáenz (2018) en su investigación de tipo de estudio descriptivo y diseño crítico-social, que concluyó que, la preservación digital es uno de los focos de interés de la archivística actual, asimismo constituye un reto para preservar la accesibilidad y la autenticidad de los objetos digitales a través del tiempo, los dominios y los cambios del entorno técnico según las necesidades de las comunidades que vayan utilizar la información digital, las bases normativas son generales y no son suficientes para comprender la estructura archivística, técnica y tecnológica de la preservación digital.

De igual forma, el 70.4% expresaron estar de acuerdo que se implemente los certificados de firmas digitales el cual no existen actualmente y el 55.6% afirmaron estar de acuerdo a que se implemente herramientas informáticas para la gestión documentaria, concluyendo que la mayoría de los funcionarios manifestaron que le es indiferente la gestión documentaria con un 59.3% y solo el 40.7% (11) estar de acuerdo con una adecuada gestión documentaria. Este resultado se relaciona con lo dicho por Díaz & González (2020) en su investigación de tipo aplicada, que concluyó que, la gestión de documentos como un proceso importante para el desarrollo óptimo de la gobernanza de la información en las instituciones de educación superior debe enfocarse en mejorar los subprocesos de captura, mantenimiento, procesamiento y difusión de la información. Las variables del documento, el nivel inicial mostró resultados más favorables debido al trabajo conjunto realizado por archiveros, en los que debían trabajar aspectos como la evaluación documental y los servicios.

Desde el punto de vista de los colaboradores referente a la gestión documental, el 100% indicó que el 100% están de acuerdo debe mejorar la gestión documentaria y que las aplicaciones destinadas a ella, debe permitir eficiencia en la obtención y preservación de la información, así mismo el 96.3%

consideraron estar de acuerdo con el uso de la certificación y firmas digitales cumpliendo con las normas vigentes, el cual permite brindar confianza en su uso para el trámite de la gestión documentaria. Este resultado se asemeja a lo mencionado por López (2019) en su investigación de estudio mixto, método de análisis - Síntesis, población y muestra son 35 estudiantes de la facultad de Economía de la universidad de la Habana, técnica observación e instrumento ficha de registro de datos, utilizando el sistema de gestión documental que concluyó que, se identifican aspectos positivos y negativos de la gestión de documentos y su participación de manera directa e indirecta en la contaminación ambiental; así como el ahorro, en la introducción de la gestión documental en el desarrollo de los procesos institucionales.

De igual forma, también es similar a lo mencionado por Díaz & González (2020) en su investigación de tipo aplicada, que concluyó que, la gestión de documentos como un proceso importante para el óptimo desarrollo de la gobernanza de la información en las instituciones de educación superior debe enfocarse en mejorar los subprocesos de captura, mantenimiento, procesamiento y difusión de la información variables documentales, el nivel inicial mostró resultados más favorables debido al trabajo conjunto desempeñado por los archiveros, en los que debían trabajar aspectos como la evaluación de documentos y servicios. El nivel intermedio muestra poca implementación de procesos técnico-documentales relacionados con la documentación electrónica, y el nivel superior muestra escasez de conocimiento de los gerentes institucionales sobre los temas. involucrar para gestionar el documento y se deben tomar medidas desde la alta dirección para promover su desarrollo.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. El modelo de gobierno digital fortalece la gestión documental en la municipalidad provincial de Rioja, en el cual expresan los expertos ya que se sustenta en decreto legislativo 1310, ISO 14641-2021 y la política nacional de la modernización de la gestión pública orientada a una administración enfocada al servicio del ciudadano, permitiendo una gestión por procesos con un enfoque sistémico, según el decreto supremo 004-2013-PCM.
- 6.2. El gobierno digital en la municipalidad provincial de Rioja se caracteriza por que los funcionarios y colaboradores requieren contar con un plan de gobierno digital, implementar el registro en la plataforma de autenticación de la identidad digital, no tiene articulado la plataforma nacional de datos GEOPERU para la generación de datos digitales a la población, no cuentan con red de fibra óptica de alta velocidad a internet e informar por medio digitales los resultados de la gestión para la transparencia y una adecuada gestión de datos e interoperabilidad con otros sistemas del Estado
- 6.3. La gestión documental en la municipalidad provincial de Rioja se caracteriza porque los funcionarios requieren la certificación y firmas digitales a utilizarse debe cumplir con las normas, obtener aplicaciones de gestión documental que permiten interoperar con otras entidades y permita una accesibilidad, similar los colaboradores están de acuerdo a la implementación de firmas digitales aplicando herramientas informáticas previa capacitación.
- 6.4. Las razones o nudos críticos que impidieron en la implementación de la gestión documental según el DL 1310 en la municipalidad provincial de Rioja es que no tienen aplicaciones informáticas de gestión documentaria que permitan intercambiar información pública con otras entidades, accesibilidad adecuada y conservación de documentos, no tiene incluido en su plan de desarrollo de personal actividades de inducción y capacitación en la gestión documentaria, no cuenta con políticas y objetivos sumándose a que no existe lineamientos y procedimientos en la gestión documental.

- 6.5. El diseño del modelo de gestión de gobierno digital mejora la gestión documental de la municipalidad provincial de Rioja, en cual se basó en los procesos de planificación, proceso de producción de documentos, proceso de gestión y notificación documental, proceso de transferencia y valoración, proceso de gestión de archivos y proceso de disposición y acceso
- 6.6. La validación del modelo de gestión de gobierno digital se realizó a través de cinco expertos se alcanzó un promedio de 80.20 el cual determino que la propuesta es válida y viable para aplicarla en un 99.01%.

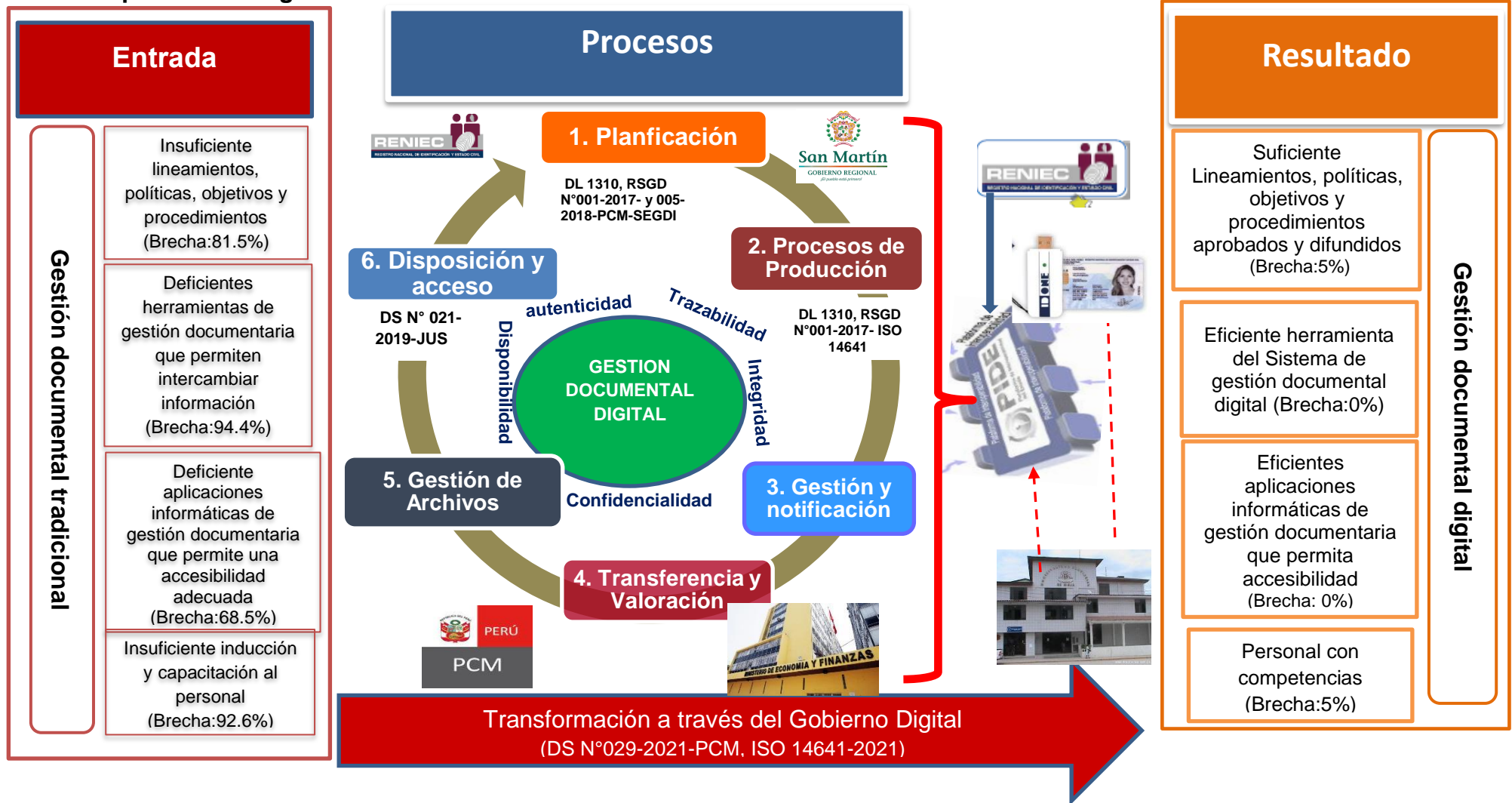
## VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al alcalde, funcionarios y colaboradores de la comuna riojana, deben implementar el modelo de gobierno digital en el cual fortalece la gestión documental, asignándole presupuesto y posteriormente su ejecución a fin de cumplir con las normas vigentes, ya que este permitirá reducir costo y tiempo en los diferentes procesos de la gestión documental debiendo ser socializado con el personal.
- 7.2. Al gerente de la municipalidad provincial de Rioja, elaborar el plan de gobierno digital e implementar el registro en la plataforma de autenticación de la identidad digital articulándose a la plataforma nacional de datos GEOPERU para la generación de datos digitales con estándares técnicos de gestión de riesgos a fin de salvaguardar la información y gestionar la red de fibra óptica de alta velocidad a internet e informar por medio digitales los resultados de la gestión para la transparencia y una adecuada gestión de datos e interoperabilidad con otros sistemas del Estado.
- 7.3. Al alcalde y gerente municipal, gestionar ante la RENIEC la certificación y firmas digitales y gestionar ante la PCM las aplicaciones de gestión documental que permitan interoperar con otras entidades y sea accesible a fin de realizar trámites documentarios de acuerdo a las nuevas tendencias y a las normas vigentes con previa capacitación especializada a los colaboradores y funcionarios.
- 7.4. A los directivos de la municipalidad provincial de Roja, implementar políticas, objetivos, lineamientos y procedimientos en la gestión documental y monitorear aplicaciones informáticas de gestión documental que permitan intercambiar información pública con otras entidades, tener accesibilidad adecuada y conservación de documentos y cada año incluir en su plan de desarrollo de personal actividades de inducción y capacitación en la gestión documentaria.

- 7.5. A los directivos de la municipalidad provincial de Roja, implementar el modelo de gestión de gobierno digital a fin de mejorar la gestión documental digital, basado en procesos de planificación, proceso de producción de documentos, proceso de gestión y notificación documental, proceso de transferencia y valoración, proceso de gestión de archivos y proceso de disposición y acceso.
- 7.6. A los directivos de la municipalidad provincial de Rioja, implementar de manera pertinente el modelo de gestión de gobierno digital el cual fortalece la gestión documental para la mejora de los resultados y su contribución a la calidad del servicio y evaluar cada período por expertos para implementar mejoras.

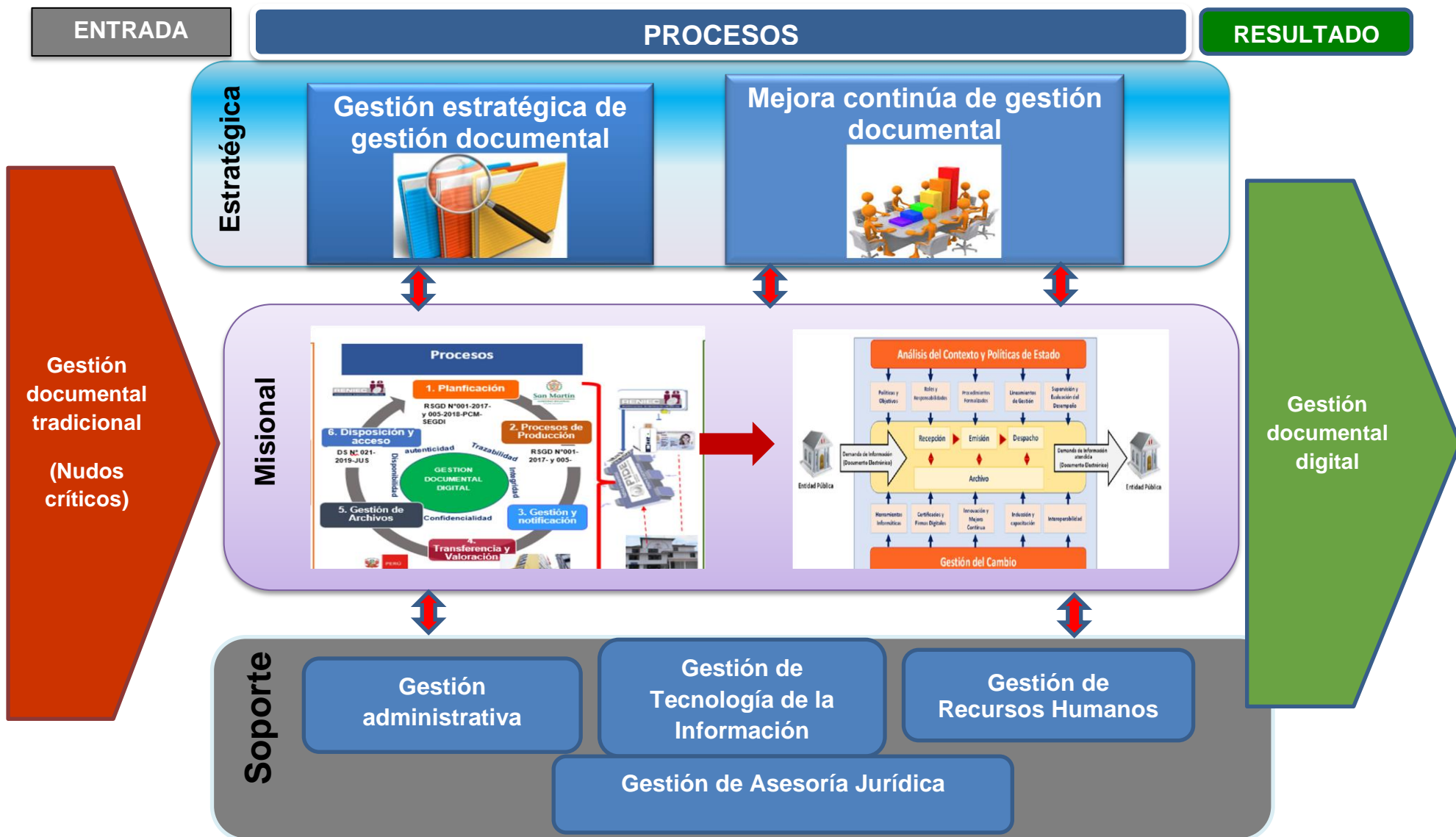
## VIII. PROPUESTA

### 8.1 Representación gráfica





## 8.2 Representación gráfica: Mapa de Procesos



### **8.3 Introducción**

En la actualidad en América Latina y el Caribe, la adopción de tecnologías digitales ha crecido rápidamente y especialmente la veloz difusión de la banda ancha móvil. permitiendo que las ciudadanos se unan a las redes digitales, formulando políticas públicas en la región garantizando el acceso a las tecnologías digitales para cosechar los beneficios de la transformación digital (OECD, 2019), acelerándose durante la pandemia del Covid-19, reconociéndose que la digitalización juega un papel fundamental para mitigar el impacto de la pandemia y sustentar ecosistemas de producción, educación y servicios públicos a nivel nacional y local (CEPAL, 2020), nuevas herramientas emergentes de gobierno digital como identidad y firmas digitales, computación en la nube y sistemas de gestión de documentos para permitir el acceso y el alcance continuos de los servicios públicos (Roseth et al., 2021).

En ese sentido el estado peruano, aprobó ciertos marcos regulatorios en aspectos transversales relacionados con gobierno digital, transparencia, datos abiertos, políticas públicas impulsadas por datos, ciberseguridad, núcleo de protección de datos personales, puesta en operación de la plataforma de interoperabilidad del Estado y el modelo de gestión documental basado en el estándar ISO 30301-2020 y 14641-2021, el cual requisitos para implementar un sistema de gestión para los documentos que facilita la digitalización, trazabilidad e interoperabilidad con sistemas y conservación, además del intercambio de comunicaciones entre diferentes sistemas de gestión documental o aplicaciones de otras entidades, se apoya en documentos digitalizados, jurídica y técnicamente válidos. firma digital, que hace uso de la Ley de Firmas y Certificados y por tanto, en el contexto de los documentos electrónicos, el uso de los microformatos, en su debido lugar, pretende modernizar el Estado y simplificar la administración.

Donde la presente investigación proporciona estrategias de gestión digital para fortalecer la gestión documental en la municipalidad provincial de Rioja, buscando implementar un sistema de gestión documental que intercambien

documentos digitales con valor legal entre entidades y ciudadanos, en ese sentido, las estrategias que se propone está diseñada para la municipalidad provincial de Rioja, en el cual pueden ser adaptadas a cualquier realidad, pues parten de la premisa de implementar un sistema de gestión documental digital. Con relación a la gestión documental, se pudo observar que existe un aplicativo del sistema de gestión documentaria (SISGEDO) que fue donado por el gobierno regional de Lambayeque, en el cual no es suministrado por todos los servidores y funcionarios de la municipalidad, ya que los documentos ingresados por el canal presencial lo realizan registrando en un cuaderno de cargo para ingresar el número del expediente.

Asimismo, para el trámite de los documentos son físicos e impresos, para las notificaciones lo realizan a través de servicios de courier y la conservación de los archivos son a través de una infraestructura deteriorada, no cuentan con lineamientos, procedimientos, políticas y objetivos de acuerdo al DL1310; sin embargo, en la coyuntura por la pandemia COVID 19, se reciben los documentos a través de mesa de partes digital que se encuentra en su página web. Actualmente en la estructura orgánica de la municipalidad provincial de Rioja cuenta con la oficina de secretaría general quien es la responsable de la gestión documental, el área de trámite documentario y el área de archivo general, así mismo con resolución de alcaldía N°299-2020-A/MPR de fecha 11 de noviembre de 2020, se designó al líder y se conformó el comité de gobierno digital, proponiendo que debe gestionar para el apoyo técnico y metodológico el modelo de gestión documental ante la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros y el Archivo General de la Nación para su implementación.

Bajo esta premisa la propuesta permite su desarrollo en cumplimiento con la normatividad vigente del D.L. N°1310 y la resolución de secretaria del gobierno digital N°0001-2017-PCM/SEGDI, considerando implementar un sistema que permita la interoperabilidad interna y externa de la gestión documental de las entidades públicas, incluidos los servicios ofrecidos a los usuarios y los procesos apropiados; donde el comité de gobierno digital de la

municipalidad debe elaborar el plan de gobierno digital, actualizar el plan estratégico institucional, elaborar el plan operativo institucional y el manual de procedimientos de gestión documental; aprobar políticas y objetivos de gestión documental e implementar el proceso de producción, proceso de gestión y notificación documental, proceso de transferencia y valoración, proceso de gestión de archivos y proceso de disposición y acceso, asimismo, la municipalidad provincial de Rioja requiere un reporte efectivo que permita un control completo sobre la trazabilidad de la información en cada proceso.

#### **8.4 Objetivo general**

Fortalecer y adoptar un sistema de gestión documental digital, seguros, ágiles, transparente y bajo estándares internacionales que contribuyan a la efectividad del servicio a través de un modelo de gestión por procesos en el gobierno local de Rioja, 2021

#### **Objetivos específicos**

Instituir lineamientos, procedimientos y prácticas de gestión documental para estandarizar el manejo de documentos digitales.

Implementar los procesos de gestión documental en el marco de la política nacional de modernización de la gestión pública y normatividad vigente.

Implementar y mejorar continuamente la gestión documental en todos los niveles de la institución, orientados a la transferencia, valoración, gestión de archivos, disposición y acceso de los documentos a lo largo de su ciclo de vida.

#### **8.5 Teorías**

Esta propuesta se sustenta en teorías aportadas por diversos autores, así que aquí estamos (Fernández, 200), quienes afirman que la **gestión por procesos** es un paso lógico en la empresa u organización, enfatizando el compromiso de los empleados y la orientación de la empresa al cliente. Asimismo, para (Rodríguez & Sierra, 2012) el nacimiento de la gestión

documental enfocada a procesos parte de construir una herramienta informática con la identificación de todos los documentos que deben integrarse al sistema y su caracterización en términos de contenido, forma, función y valor, producción, manejo, clasificación y cotización, así como poder generar sinergia, entre el concepto de estructura orgánica funcional, el enfoque basado en procesos y servicios del gobierno electrónico, como insumo clave en la implementación de la norma NTC – ISO 15489:1 2010, como referencia para la gestión de documentos enfocados en procesos

En ese sentido, el estado peruano en el año 2010, aprobó la política nacional de simplificación administrativa, otorgando a la presidencia del consejo de ministros un rol central y definiendo objetivos estratégicos de la agenda de simplificación administrativa: la gestión por procesos, el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación, la capacitación del servidor público, la optimización del marco normativo y el fortalecimiento institucional, donde en el año 2013 dicha política se incorpora a la **Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública**, orientada a una gestión orientada a al servicio al ciudadano, permitiendo una gestión por procesos con un enfoque sistémico, según el DS 004-2013-PCM. (CAF, 2020)

Por lo consiguiente la **gestión por procesos** es entender a las entidades en su conjunto las interrelaciones de los procesos como sistema y su gestión para la consecución de resultados, teniendo en cuenta que cada proceso aporta valor al sistema, en ese sentido, la Secretaría de gestión Pública de la PCM, mediante Resolución N°006-2018 PCM/SGP, aprueba la norma Técnica N° 001-2018-SGP, “Implementación de la Gestión por procesos en las entidades de la administración pública”; con la finalidad de que las entidades públicas empiecen a implementar la gestión por procesos en forma gradual, en consecuencia el modelo de gestión documental propuesto se fundamenta en el DL N° 1310, en el cual se fundamenta en medidas de simplificación administrativa.

De igual manera la resolución de secretaria de gobierno digital N°001-2017-PCM/SEGDI, que aprueba el Modelo de Gestión Documental y modificatoria, estableciendo que las dependencias administrativas estatales deben conectar su sistema de procesamiento de textos o sistema equivalente para el envío automático de documentos electrónicos entre dichas dependencias, a través de la plataforma de interoperabilidad del Estado, de acuerdo a la resolución de secretaria de gobierno digital N°002-2019-PCM/SEGDI. A ello se suma la norma técnica peruana ISO 30301:2020, donde depende en gran medida de la implementación y el mantenimiento de un sistema de gestión documental diseñado para mejorar continuamente el rendimiento y satisfacer las necesidades de todas las partes interesadas, teniendo en cuenta una política y objetivos de gestión documental basados sólidamente en los requisitos de una organización garantizando que se cree, gestione y ponga a disposición de quienes lo necesiten durante el tiempo que sea necesario.

Asimismo, se debe cumplir que la información sea fidedigna, fiable, transparente y cumpla con la trazabilidad de las decisiones tomadas por la dirección y el reconocimiento de su responsabilidad y por consiguiente que cumpla con el enfoque de proceso desde la identificación, operación, supervisar y revisar el desempeño y la mejora continua basada en la medición objetiva.(INACAL, 2020). De igual forma, la norma técnica peruana ISO 14641: 2021, hace referencia sobre el diseño y operación de un sistema de información para la conservación de documentos electrónicos, considerando la importancia que los documentos electrónicos se almacenen adecuadamente, cumpliendo las características de autenticidad, trazabilidad, integridad, confidencialidad y disponibilidad.

Los sistemas de información deben ser seguros y diseñados para efectuar diversas operaciones y para el archivo, a fin de cumplir con optimizar la preservación de documentos electrónicos a largo plazo, ofrecer facilidades de búsqueda de información; asegurar la accesibilidad y el uso de documentos electrónicos, considerando las políticas archivísticas de las organizaciones y asegurando la captura, el almacenamiento, la recuperación de todos los

documentos gestionados por sistemas de información, teniendo en cuenta el uso de técnicas como la encriptación, en concreto con cálculo de suma de control o función hash, fecha y sello de tiempo o firma digital.(INACAL, 2021)

También se ha tenido en consideración la Ley N°27269 emisión de firmas y certificados digitales, esta normativa introdujo al sistema jurídico peruano la existencia de las firmas digitales, la misma validez y eficacia jurídica que una firma manuscrita, reglamentándose con el DS N°052-2008-PCM, referido a la prestación de servicios de gobierno electrónico y certificación digital a cargo del Estado, también se ha tomado en consideración la directiva 001-2018-AGN/DAI “Norma para la Eliminación de Documentos de Archivo del Sector Público”, directiva N°002-2019-AGN/DDPA “Normas para la Transferencia de Documentos Archivísticos de las Entidades Públicas”, directiva N°005-2019-AGN/DDPA “Lineamientos para la elaboración de documentos de gestión archivística para las Entidades del Sector Público”, directiva N°012-2019-AGN/DDPA “Norma para la Valoración Documental en la Entidad Pública, directiva N°001-2019-AGN/DC “Norma para la Conservación de Documentos Archivísticos en la Entidad Pública” y Directiva N°001-2020-AGN/DDPA “Norma para Servicios Archivísticos en la entidad Pública”.

Asimismo, se articula con el decreto supremo N°029-2021-PCM, quien aprueba el reglamento del decreto legislativo N°1412 Ley de gobierno digital, que tiene como objetivo establecer disposiciones, requisitos y pautas sobre el uso y gestión de las nuevas tecnologías por parte de las entidades públicas, así como establecer el marco jurídico aplicable al uso de medios electrónicos en el procedimiento administrativo, con la finalidad de realizar estas tareas a distancia y de forma segura con un conjunto de herramientas de gobierno digital, tales como la identificación digital, la interoperabilidad y los sistemas de gestión documental y expediente electrónico, todo disponible en la nube; y a su vez se articulen con las diferentes entidades públicas, en el cual para nuestro modelo se ha considerado como primera instancia la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la PCM, que lidera la articulación, implementación y evaluación de la política nacional de transformación digital

y su estrategia, así como el Ministerio de Economía y Finanzas, organismo que financia con recursos económicos para implementar esta política.

## **8.6 Fundamentación**

### **8.6.1 Filosófica.**

La humanidad ha vivido un proceso de cambio tecnológico profundo y a un ritmo tan veloz como nunca antes, a fin de adaptarse a los cambios y de transformación cultural impactando en la vida de las personas en el crecimiento social y económico de las familias, por lo que es necesario la intervención de las autoridades, en este caso el alcalde de la municipalidad provincial de Rioja debe ser el líder que debe encabezar el proceso de transformación dentro de la municipalidad e involucrar a los servidores a fin de adaptarse, formarse y aprender utilizar herramientas digitales, para poder interactuar de manera eficiente, ágil los servicios brindados a los ciudadanos.

### **8.6.2 Epistemológica**

De acuerdo al modelo propuesto de la gestión documental digital toma como base el Decreto legislativo 1310 y las ISO 30301:2020 y ISO 14641: 2021, ello ha permitido definir un modelo de gestión documental en procesos a fin de minimizar papel, costos y sobre todo la capacidad de almacenamiento de información están logrando ofrecer diferentes tipos de soluciones a los problemas.

### **8.6.3 Sociológica**

La implementación del modelo permitirá a la gestión promover la transparencia, la eficiencia y la participación con la finalidad que cumplan con la interoperación con las demás entidades públicas para mejorar los tramites, beneficiando a los ciudadanos en ahorrar tiempo y dinero.

### **8.6.4 Axiológica**

Los comportamientos humanos expresivos se sustentan en valores, relacionados con a una administración mediante un uso ético y



responsable de los datos, el gobierno local de Rioja contribuirá generar confianza con los ciudadanos y aprovechar el potencial de los datos para mejorar el diseño y la gestión de políticas públicas, a fin de que los procesos de gestión documental digital sean seguros, confiables y que sean accesibles la información.

## 8.6 Caracterización de la propuesta: Matriz de Procesos

Macroproceso Proceso nivel 0	Proceso nivel 1	Proceso nivel 2	Proceso nivel 3	Actividades	Producto
Proceso de Gestión documental digital	1. Proceso de Planificación	1.1 Proceso de normatividad, políticas y objetivos	1.1.1 Proceso del Plan de Gobierno digital	Designación del comité de gobierno digital	Plan de Gobierno digital
				Elaboración del plan de trabajo	
				Identificar el enfoque estratégico de la municipalidad	
				Definir la situación actual del gobierno digital en la municipalidad	
				Plantear los objetivos de gobierno digital	
				Determinar los proyectos de gobierno digital	
				Realizar el presupuesto estimado	
				Identificar los riesgos del plan de gobierno digital	
				Elaboración del informe final	
				Seguimiento y evaluación	
			Mejora continúa		
			1.1.2 Proceso del Plan estratégico Institucional	Conformación de integrantes del equipo técnico y de la Comisión	Plan estratégico institucional
				Elaboración del plan de trabajo	
				Actualizar e Identificación de la demanda y oferta de los servicios	
				Talleres con servidores, de acuerdo al plan de trabajo y la Guía de Planeamiento institucional	
				Sistematización	
				Elaboración del informe final	
				Seguimiento y evaluación	
			1.1.3 Proceso del plan operativo	Elaboración del plan de trabajo	Plan Operativo
Priorización de las acciones estratégicas					
Proyectar recursos económicos					

				Elaboración del informe final	
				Seguimiento y evaluación	
				Plan de Mejora	
			1.1.4 Proceso de Manual de Procedimientos de gestión documental	Conformación de equipo	Manual de Procedimientos de gestión documental
				Elaboración del plan de trabajo	
				Identificaciones de procesos	
				Elaboración del manual de procedimientos de gestión documental	
				Revisión y aprobación del manual de procedimientos de gestión documental	
				Difusión y aplicación	
				Seguimiento y evaluación	
				Mejora continua	
			1.1.5 Proceso de Política y objetivos de gestión documental	Conformación del comité gobierno digital	Política y objetivos de gestión documental
				Diagnóstico de la situación actual de la gestión documental	
				Determinación de la política y objetivos de gestión documental	
				Identificación la relación con el plan estratégico	
				Definir el compromiso institucional en la gestión de los documentos generados y/o resguardados	
				Determinación de las políticas de gestión documental	
				Aprobación por el titular	
				Publicación y difusión a los servidores	
			Supervisión y evaluación		
	2. Proceso de producción de documentos	2.1 Proceso de Emisión digital		Digitalizar los documentos y anexos	Documento emitido
				Seleccionar el tipo de documento (carta, oficio, memorándum, etc)	
				Utilizar formatos de metadatos estándar	

				Registrar asunto, prioridad, destino, cargo, y folios Generación de Hoja de Ruta automáticamente Adjuntar documento en PDF Realizar la firma digital Seleccionar el órgano que se remite el documento Documento presentado con firma digital, fecha, hora y hoja de ruta	
		2.2 Proceso de Recepción o ingreso	2.1.1 Canal digital	Documentos presentados de manera digital Los documentos enviados por la PIDE se insertan automáticamente un número de registro Verificar hoja de ruta generada automáticamente por el sistema de gestión documental Firmar documento, si corresponde se adjuntan documentos a la Hoja de Ruta Derivar documento al órgano correspondiente	Documento Derivado
	2.1.2 Canal correo electrónico			Documentos presentados de manera virtual Documentos presentados por canal presencial o correo electrónico Recibir y verificar los requisitos de admisibilidad. Colocar sello físico al cargo de recepción Firmar y registrar documento en el sistema de tramite documentario para generar hoja de ruta Digitalizar el documento Adjuntar documento digitalizado a la Hoja de Ruta.	Documento Derivado

				Derivar documento al Órgano correspondiente							
3. Proceso de Gestión y notificación documental	3.1 Procesamiento documental			Identificar y clasificar los tipos de documentos digitales recibidos.	Documento tramitado						
				Identificar acciones para la resolución del documento							
				Uso de metadatos para las interrelaciones de los documentos							
				Conformación del expediente digital							
				Adjuntar el expediente digital con la misma hoja de ruta							
				Seleccionar el órgano pertinente							
				Derivar documento tramitado al órgano correspondiente							
	3.2 Proceso de Notificación documental	3.2.1 canal digital			Admitir Hoja de Ruta y verificar Oficio y adjuntos	Documento notificado					
					Verificar documento en repositorio						
					Notificar Oficio por la PIDE						
					Revisar acuse de recibo de cargo en Hoja de Ruta.						
					Coordinar con Entidad el envío de cargo, la misma que es remitida por esta.						
					Devolver Hoja de Ruta con cargo digital.						
					Documento notificado						
					3.2.1 canal correo electrónico					Verificar documentos y adjuntos completos.	Documento notificado o no notificado.
										Buscar correo de la entidad	
										Notificar Oficio al correo electrónico	
	Verificar acuse de recibo en correo										
Organizar con la entidad o Administrado el acuse de recepción.											
Documento notificado											
	4.1 Proceso de Transferencia			Necesidad de transferir documentos al Archivo							

	4. Proceso de transferencia y valoración		<p>Asignar roles y responsabilidades sobre la entrega de la información</p> <p>Designar un(a) funcionario(a) con las responsabilidades y atribuciones necesarias</p> <p>Formular informe que propone el cronograma anual de transferencia de documentos archivísticos</p> <p>Cada unidad funcional deberá reunirse previamente con el responsable del Archivo Central o Administrador de Archivos.</p> <p>Realizar revisión de la organización de sus archivos, revisión que deberá figurar en Acta de Reuniones</p> <p>Ingresar a la plataforma de transferencia, cada órgano y unidad funcional deberá</p> <p>Cargar los metadatos de los archivos a transferir en esta plataforma</p> <p>Registrar información detallada sobre los documentos que se transferirán</p> <p>Colocar serie documental, información relativa a restricciones de acceso y condiciones de uso, etc.</p> <p>Enviar la propuesta de transferencia para su validación</p> <p>El responsable de archivo verificara contenido, volumen, formatos u otras características.</p> <p>El responsable de archivo validará, si hay un error enviara a través del sistema una notificación</p> <p>Realizar la transferencia definitiva de los documentos</p> <p>El sistema generará una notificación automática en la plataforma una vez que</p>	Expediente Documental Transferido
--	--	--	---	-----------------------------------

				haya concluido la transferencia de documentos	
				El Sistema generará un Expediente de Transferencia electrónico	
				Este documento deberá ser firmado con firma digital quedando conformes ambas partes.	
		4.2 Proceso de Valoración		Necesidad para la valoración de archivos	Documentos eliminados
				Preparar expediente de eliminación de documentos	
				Formular informe técnico que sustenta la eliminación del documento.	
				El archivo incluye inventarios de destrucción, muestras de documentación e informes de cumplimiento	
				Revisar Informe Técnico	
				Emitir expediente	
				Tramitación de propuestas de eliminación de documentos.	
				Examinar expediente de propuesta de eliminación de documentos.	
				Aceptar expediente de propuesta de eliminación de documentos de acuerdo acta de aprobación de CED.	
				Enviar propuesta de eliminación de archivo al Archivo General de la Nación (AGN).	
				Efectuar entrega de documentos aprobados por la eliminación de archivos por AGN	
				Redactar el acta final de la documentación a presentar para su eliminación.	
				Expediente de eliminación documental.	
				Plan anual de trabajo archivístico aprobado	

	5. Proceso de gestión de archivos	5.1 Proceso del tratamiento archivístico de la documentación		Procedimientos del documento archivístico digital	Documento Archivado
				Designar responsables autorizados	
				Archivar los documentos digitales clasificándolos y haciéndolos accesibles	
				Verificar que los metadatos contengan código único del documento, nombre del documento, tipo y serie documental, fecha y hora, volumen y nombre del productor	
				Documento archivado en el repositorio	
	5.2 Proceso de servicio archivístico		Requerimiento de servicios archivísticos	Servicio Archivístico atendido.	
			Efectuar la búsqueda en el repositorio virtual de la documentación según solicitud de servicio archivístico.		
			Proyecta el proveído/Hoja de envío de respuesta		
			Revisa y firma el documento de respuesta		
			Expediente archivado digital entregado al administrado		
	6. Proceso de Disposición y acceso	6.1 Proceso de atención de acceso a la información pública		Recibir solicitud de acceso a la información pública	Solicitud de acceso a la información pública atendida.
				Revisa solicitud de acceso a la información pública	
Validar registro solicitud de Portal Web (Formulario de Solicitud de Acceso habilitado en Portal Web Institucional)					
Derivar solicitud de acceso a la información por el canal virtual se derivan automáticamente al correo electrónico del funcionario responsable de Entregar Información					
Evaluar solicitud de acceso a la información.					
Solicitar respuesta e indicar plazos de atención. Indicar plazos de respuesta (10					



				días hábiles) y para solicitar prórroga (2 días hábiles)	
				Revisar solicitud de información.	
				Derivar al Órgano correspondiente y prepara documento de respuesta	
				Comunicar al solicitante por correo o domicilio electrónico.	
				Entregar documento de respuesta. Adjuntar copia simple de la información solicitada	
		Proceso de atención de acceso a la información reservada, confidencial o secreta		Solicitud de acceso a la información pública	Solicitud de acceso a la información reservada, confidencial o secreta atendida.
				Revisar el correcto llenado de la solicitud.	
				Derivar solicitud de acceso a la información por el canal virtual se derivan automáticamente al correo electrónico del funcionario responsable de Entregar Información	
				Evaluar solicitud de acceso a la información.	
				Solicitar respuesta e indicar plazos de atención. Indicar plazos de respuesta (10 días hábiles) y para solicitar prórroga (2 días hábiles)	
				Coordinar con la alta dirección sobre manejo de información confidencial.	
				Elaborar documento de respuesta. Se adjunta Informe en caso de ser información secreta, confidencial o reservada.	
				Comunicar al solicitante por correo o domicilio electrónico.	
				Entregar documento de respuesta. Adjuntar copia simple de la información solicitada	



			aplicativo y proyecto de PEI para elaboración de Resolución de Alcaldía Seguimiento y evaluación del plan estratégico. Mejora continua		Recursos humanos Materiales	
	Proceso del plan operativo institucional	Gerencia Planificación & Presupuesto	Elaboración del plan de trabajo Priorización de las acciones estratégicas Proyectar la consistencia con el PIA aprobado Elaboración del informe final Registrar el Plan operativo institucional en el aplicativo CEPLAN Consolidar información, proyectar Resolución de Alcaldía y derivar para aprobación Publicar la formulación del POI Seguimiento y evaluación Plan de Mejora	% de cumplimiento del plan operativo institucional	RCD N°033-2017/CEPLAN/PCD y modificatorias Sistemas informáticos Recursos humanos	
	Proceso de Manual de Procedimientos de gestión documental	Gerencia Planificación & Presupuesto	Conformación de equipo Elaboración del plan de trabajo Identificaciones de procesos Elaboración del manual de procedimientos de gestión documental Revisión y aprobación del manual de procedimientos de gestión documental Difusión y aplicación Seguimiento y evaluación Mejora continua		Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°006-2018-PCM-SGP, aprueba la Norma Técnica N°001-2018-SGP	
No existe políticas y objetivos en gestión documental	Proceso de Política y objetivos de gestión documental	Gerente municipal	Elaboración del plan de trabajo Propuesta de políticas y objetivos de gestión documental	% de cumplimiento del política y objetivos de gestión	Resolución de secretaria de gobierno digital N°001-2017-	Si existe políticas y objetivos en gestión

aprobada (Brecha 85.2%)				documental	PCM/SEGDI	documental aprobada (Brecha 0%)
			Aprobar la política de gestión documental		Recursos humanos	
			Publicar la política y objetivos de gestión documental			
No existe aplicaciones informáticas de gestión documentaria que permiten intercambiar información pública (Brecha 94.4%)	Proceso de Emisión digital	Jefe Oficina secretaria general	Digitalizar los documentos y anexos	% de documentos emitidos.	DL1310 Decreto Supremo N° 083-2011-PCM, que crea la Plataforma PIDE. Sistema de Trámite Documentario	Existe aplicaciones informáticas de gestión documentaria que permiten intercambiar información pública (Brecha 0%)
			Seleccionar el tipo de documento (carta, oficio, memorándum, etc)			
			Utilizar formatos de metadatos estándar			
			Registrar asunto, prioridad, destino, cargo, y folios			
			Generación de Hoja de Ruta automáticamente			
			Adjuntar documento en PDF			
			Realizar la firma digital			
			Seleccionar el órgano que se remite el documento			
	Documento presentado con firma digital, fecha, hora y hoja de ruta	Refirma.				
	Proceso de Recepción canal digital	Jefe Oficina secretaria general	Documentos presentados de manera digital	(N° documentos derivados dentro de las 24 horas) x 100 / Número de documentos recibidos del STD	DL1310 Sistema de Trámite Documentario	
Los documentos enviados por la PIDE se insertan automáticamente un número de registro						
Verificar hoja de ruta generada automáticamente por el sistema de gestión documental						
Firmar documento, si corresponde se adjuntan documentos a la Hoja de Ruta			Refirma.			
		Derivar documento al órgano correspondiente		Sistema de Trámite Documentario		
proceso de	Jefe	Documentos presentados por canal	% de documentos	D.L1310		

	Recepción canal correo electrónico	Oficina secretaria general	correo electrónico Recibir y verificar los requisitos de admisibilidad. Colocar sello físico al cargo de recepción Firmar y registrar documento en el sistema de tramite documentario para generar hoja de ruta Digitalizar el documento Adjuntar documento digitalizado a la Hoja de Ruta. Derivar documento al Órgano correspondiente	registrados	Sistema de Trámite Documentario Decreto Supremo N° 083-2011-PCM, que crea la Plataforma PIDE. Recursos humanos	
Deficiente políticas establecidas en la gestión documentaria que garantiza el proceso de gestión y trámite de documentos (Brecha 81.5 %)	Procesamiento documental	Jefe Oficina secretaria general	Identificar el numero de la hoja de ruta de documentos digitales recibidos. Identificar acciones para la resolución del documento Uso de metadatos para las interrelaciones de los documentos Conformación del expediente digital Cargar archivo y adjuntar los anexos del expediente digital con la misma hoja de ruta Seleccionar el órgano pertinente Derivar documento tramitado a los órganos correspondientes	% Documentos tramitados	DL1310 Sistema de Trámite Documentario Recursos humanos Sistema de Trámite Documentario	Eficientes políticas en la gestión documentaria que garantiza el proceso de gestión y trámite de documentos (Brecha 0 %)
Deficiente lineamientos de control de despacho de documentos (Brecha 68.5%)	Proceso de Notificación documental canal digital	Jefe Oficina secretaria general	Recibir Hoja de Ruta y verificar Oficio y adjuntos Verificar documento en repositorio Notificar Oficio por la PIDE Verificar acuse de recibo de cargo en Hoja de Ruta.	% Documentos notificados	Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley	Eficientes lineamientos de control de despacho de documentos (Brecha 0%)

			<p>Coordinar con Entidad el envío de cargo, la misma que es remitida por esta.</p> <p>Devolver Hoja de Ruta con cargo digital.</p> <p>Documento notificado</p>		del Procedimiento Administrativo General.	
	Proceso de Notificación documental canal correo electrónico	Jefe Oficina secretaria general	<p>Verificar documentos y adjuntos completos.</p> <p>Buscar correo de la Entidad</p> <p>Notificar Oficio al correo electrónico</p> <p>Verificar acuse de recibo en correo</p> <p>Coordinar con Entidad o Administrado el acuse de recepción.</p> <p>Documento notificado</p>	% Documentos notificados	Sistema de Trámite Documentario y recursos humanos y recursos humanos	
Deficientes herramientas informáticas de gestión documental aseguran la conservación de documentos (Brecha 68.5%)	Proceso de Transferencia	Jefe Oficina secretaria general	<p>Necesidad de transferir documentos al Archivo</p> <p>Asignar roles y responsabilidades sobre la entrega de la información</p> <p>designar un(a) funcionario(a) con las responsabilidades y atribuciones necesarias</p> <p>Elaborar informe que propone el cronograma anual de transferencia de documentos archivísticos</p> <p>Cada unidad funcional deberá reunirse previamente con el responsable del Archivo Central o Administrador de Archivos.</p> <p>Realizar revisión de la organización de sus archivos, revisión que deberá figurar en Acta de Reuniones</p> <p>Ingresar a la plataforma de transferencia, cada órgano y unidad funcional deberá completar la información solicitada</p>	Documentos transferidos / Documentos por transferir	<p>Resolución Jefatural N° 022-2019-AGN/J "Normas para la Transferencia de Documentos Archivísticos de las Entidades Públicas.</p> <p>Sistema de Trámite Documentario</p> <p>Recursos humanos</p>	Eficientes herramientas informáticas de gestión documental aseguran la conservación de documentos (Brecha 0%)

			<p>Cargar los metadatos de los archivos a transferir en esta plataforma</p> <p>Registrar información detallada sobre los documentos que se transferirán</p> <p>Colocar serie documental, información relativa a restricciones de acceso y condiciones de uso, etc.</p> <p>Enviar la propuesta de transferencia para su validación</p> <p>El responsable de archivo verificara contenido, volumen, formatos u otras características.</p> <p>El responsable de archivo validará, si hay un error enviara a través del sistema una notificación</p> <p>Realizar la transferencia definitiva de los documentos</p> <p>El sistema generará una notificación automática en la plataforma una vez que haya concluido la transferencia de documentos</p> <p>El Sistema generará un Expediente de Transferencia electrónico</p> <p>Este documento deberá ser firmado con firma digital quedando conformes ambas partes.</p>			
	Proceso de Valoración	Jefe Oficina secretaria general	<p>Necesidad para la valoración de archivos</p> <p>Preparar expediente de eliminación de documentos</p> <p>Elaborar Informe Técnico que sustenta la eliminación del documento.</p> <p>El expediente comprende los inventarios de eliminación, muestras</p>	% Expedientes o documentos eliminados	Resolución Jefatural N° 214-2019-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 012-2019-AGN/DDPA "Norma para la Valoración	

			documentales, informe de conformidad. Revisar Informe Técnico Emitir expediente Tramitar expediente de propuesta de eliminación de documentos. Analizar expediente de propuesta de eliminación de documentos. Aprobar expediente de propuesta de eliminación de documentos mediante Acta de Aprobación del CED. Remitir propuesta de eliminación de archivo al Archivo General de la Nación (AGN). Ejecutar la entrega de documentación aprobada para la eliminación de archivos por parte de la AGN. Levantar el Acta Final de la documentación entregada para su eliminación. Expediente de eliminación documental.		Documental en la Entidad Pública"  Sistema de Trámite Documentario  Recursos humanos	
	Proceso del tratamiento archivístico de la documentación	Jefe del área de archivo general	Plan anual de trabajo archivístico aprobado Procedimientos del documento archivístico digital Designar responsables autorizados Archivar los documentos digitales clasificándolos y haciéndolos accesibles Verificar que los metadatos contengan código único del documento, nombre del documento, tipo y serie documental, fecha y hora, volumen y nombre del productor Documento archivado en el repositorio	% Documentos archivísticos conservados	Resolución Jefatural N° 010-2020-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 01-2020-AGN/DDPA "Norma para Servicios Archivísticos en la Entidad Pública". Decreto Supremo N° 083-2011-PCM, que crea la Plataforma PIDE.	



	Proceso de servicio archivístico	Jefe del área de archivo general	Requerimiento de servicios archivísticos Efectuar la búsqueda en el repositorio virtual de la documentación según solicitud de servicio archivístico. Proyecta el proveído/Hoja de envío de respuesta Revisa y firma el documento de respuesta Expediente archivado digital entregado al administrado	% de cumplimiento de servicios atendidos	Resolución Jefatural N° 010-2020-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 01-2020-AGN/DDPA "Norma para Servicios Archivísticos en la Entidad Pública	
No existe aplicación informática de la gestión documentaria que permite una accesibilidad adecuada (Brecha 72.2%)	Proceso de atención de acceso a la información pública	Jefe Oficina secretaria general	Recibir solicitud de acceso a la información pública Revisa solicitud de acceso a la información pública Validar registro solicitud de Portal Web (Formulario de Solicitud de Acceso habilitado en Portal Web Institucional) Derivar solicitud de acceso a la información por el canal virtual automáticamente al correo electrónico del funcionario responsable Evaluar solicitud de acceso a la información. Solicitar respuesta e indicar plazos de atención. Indicar plazos de respuesta (10 días hábiles) y para solicitar prórroga (2 días hábiles) Revisar solicitud de información. Derivar al Órgano correspondiente y prepara documento de respuesta Comunicar al solicitante por correo o domicilio electrónico. Entregar documento de respuesta.	% solicitudes atendidas dentro del plazo oportuno.	DS N° 021-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.  DSN° 072-2003-PCM, Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública  Sistema de tramite documentario  Recursos	Existen aplicación informática que permite una accesibilidad adecuada a la gestión documental (Brecha 0%)

			Adjuntar copia simple de la información solicitada		humanos	
	Proceso de atención de acceso a la información reservada, confidencial o secreta	Jefe Oficina secretaria general	<p>Solicitud de acceso a la información pública</p> <p>Revisar el correcto llenado de la solicitud.</p> <p>Derivar solicitud de acceso a la información por el canal virtual</p> <p>Evaluar solicitud de acceso a la información.</p> <p>Solicitar respuesta e indicar plazos de atención. Indicar plazos de respuesta (10 días hábiles) y para solicitar prórroga (2 días hábiles)</p> <p>Coordinar con la alta dirección sobre manejo de información confidencial.</p> <p>Elaborar documento de respuesta. Se adjunta Informe en caso de ser información secreta, confidencial o reservada.</p> <p>Comunicar al solicitante por correo o domicilio electrónico.</p> <p>Entregar documento de respuesta.</p> <p>Adjuntar copia simple de la información solicitada</p>	% solicitudes atendidas dentro del plazo oportuno.	<p>DS N° 021-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</p> <p>DSN° 072-2003-PCM, Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública</p> <p>Sistema de tramite documentario</p> <p>Recursos humanos</p>	

## **8.8 Viabilidad**

La propuesta es viable, por cuanto está basada en la política nacional de modernización de la gestión pública orientada a la simplificación administrativa y al ciudadano, a través de una gestión por procesos y D.L. N°1310, resolución de secretaria del gobierno digital N°0001-2017-PCM/SEGDI y las ISO 30301:2020 y ISO 14641: 2021 satisfaciendo las necesidades para una atención adecuada con visión de transformación cultural de los servicios digitales porque existe la necesidad por parte de la autoridad y funcionarios utilizar herramientas informáticas a fin de mejorar los procesos con la finalidad de minimizar costos, tiempo para la ciudadanía; impactando en forma positiva en la calidad de vida de la población.

## REFERENCIAS

- Accenture. (2014). *Digital Government Pathways to Delivering Public Services for the Future*. January, 147.
- Acevedo Villada, Y. (2018). La gestión documental en Colombia: un análisis lexicométrico del marco jurídico entre los períodos 1913-1989 y 1990-2017. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 10(19), 115–132. <https://doi.org/10.22430/21457778.1024>
- Alvarado Aguirre, P. F., Cevallos Vásquez, P. I., Moran Villamarin, E. D., & Preciado Ortiz, L. F. (2019). Modelo de gobierno electrónico peruano: servicios para el ciudadano en los portales de los gobiernos regionales. *Visionario Digital*, 3(3), 100–116. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i3.656>
- Bavoleo, B. (2020). *TIC y gobierno electrónico. Cooperación entre Corea del Sur y América del Sur*. 125–145.
- Bonal-Zazo, J.-L., & Ortego-de-Lorenzo-Cáceres, M.-P. (2020). Los procesos de gestión de documentos en la Ley General de Archivos de México: análisis de contenido desde una perspectiva cuantitativa. *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información*, 34(85), 179. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2020.85.58232>
- CAF, B. de D. de A. L. (2020). Estados ágiles en América Latina: resultados y desafíos de la estrategia de simplificación administrativa del Perú. *Caf.Com*, 3–11.
- Calderón, A. (2021). *Perú Digital . El camino hacia la transformación*. 1–37.
- Camilo-Momblanc, L., & Castro- Milán, H. (2020). La gestión documental y el control interno : Un binomio indispensable. *Universidad de Oriente, Santiago de Cuba, Cuba*, 118–129.

- CEPAL. (2020). La Digitalización En América Latina Frente Al Covid-19. *Cepal Caf Elac*, 2–33.
- Cuenca-Fontbona, J., Matilla, K., & Compte-Pujol, M. (2020). Transformación digital de los departamentos de relaciones públicas y comunicación de una muestra de empresas españolas (Artículo científico). *Revista de Comunicación*, 19(1), 75–92. <https://doi.org/10.26441/rc19.1-2020-a5>
- Cusihuamán Sisa, G. N., Alarcón Condori, J. G., & Ontiveros Aparicio, W. R. (2020). Information and communication technologies, interculturality and rural development in the province of la union, Arequipa Peru. *Publicaciones de La Facultad de Educacion y Humanidades Del Campus de Melilla*, 50(2), 15–29. <https://doi.org/10.30827/publicaciones.v50i2.13940>
- De Grande, P. (2020). Gobierno electrónico y accesibilidad: Disponibilidad de servicio en plataformas online estatales de la Argentina. *Ciencias Administrativas*, 15, 051. <https://doi.org/10.24215/23143738e051>
- Díaz Jiménez, A., & González Pérez, A. (2020). La gestión documental en función de la gobernanza de la información. El caso de la Universidad Central “Marta Abreu” de las Villas. *Sapientiae*, 6(1), 70–85. <https://doi.org/10.37293/sapientiae61.07>
- Febles Estrada, Ailyn Gonzales Reyes, A. (2020). Ideas iniciales del esquema nacional de interoperabilidad para el Gobierno electrónico en Cuba. *Revista Cubana de Transformación Digital*, 1, 23–37. <https://rctd.uic.cu/rctd/article/view/76%0A>
- Fernandez Velasco, J. A. P. (2004). *Gestion de Procesos.pdf*.
- Flores, Y. del P. Y. (2020). Representaciones Sociales del Gobierno Electrónico. *Revista de Investigaciones de La Escuela de Posgrado*, 051, 1705–1717. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.26788/riepg.2020.3.185>

- Guédez, J. (2018). *El gobierno electrónico y la red interorganizacional en la administración pública . Caso de análisis: Contraloría del Estado Lara*. 21. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88055200017>
- Huamán Pérez, R. del P. (2020). *La optimización del gobierno electrónico como factor clave de la modernización de gestión pública ante el actual Estado de Emergencia Optimization of electronic government as a key factor of the governance modernization in the current State of Emergency*. <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/2287>
- 3
- IMD. (2020). *IMD World Digital Competitiveness Ranking 2020. IMD World Competitiveness Center*, 180. [https://www.imd.org/globalassets/wcc/docs/release-2017/world\\_digital\\_competitiveness\\_yearbook\\_2017.pdf](https://www.imd.org/globalassets/wcc/docs/release-2017/world_digital_competitiveness_yearbook_2017.pdf)
- INACAL. (2020). *Norma Técnica Peruana NTP-ISO 30301 2020*. Lima 27.
- INACAL. (2021). *Norma Técnica Peruana NTP-ISO 14641 2021*. Lima 27.
- López, S. (2019). Document Management: good practice to reduce paper consumption in support of sustainable development. *Revista Internacional de Gestión Del Conocimiento y La Tecnología*, 7(1). <https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/view/4057/3373>
- Menacho Vargas, I., Camarena Mucha, J. L., Fernández García, E. R., Ibarguen Cueva, F. E., & Supo Condori, F. (2020). Gobierno electrónico en las entidades públicas del Perú. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 7(9), 111–123.
- Ministros, P. del C. de P., & Gestión, S. de. (2021). *Simplificación administrativa en el Perú: Avances y agenda futura*. [https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2021/06/Simplificacion\\_Administrativa.pdf](https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2021/06/Simplificacion_Administrativa.pdf)

Morales-Urrutia, X., Morales-Urrutia, D., Simbaña-Taípe, L., & Guerrero-Valástegui, C. (2020). E-government: Performance of the public sector from a comparative perspective | Desempeño del gobierno electrónico desde una perspectiva comparada a nivel mundial. *RISTI - Revista Iberica de Sistemas e Tecnologias de Informacao*, 2020(E29), 214–224.

Moreira-Mera, Marlon Mauricio; Hidalgo- Ávila, A. A. (2020). *Governo eletrônico no Equador*. 5(08), 944–961. <https://doi.org/10.23857/pc.v5i8.1635>

Mundet, J. R. C. (2011). *La gestión de documentos y archivos: una herramienta al servicio de la calidad*.

Nations, U. (2020). *E-Government Survey 2020 - Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development*. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2020>

OCDE/BID. (2016). *Políticas de banda ancha para América Latina y el Caribe: un manual para la economía digital*, OECD Publishing, Paris. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1787/9789264259027-es>

OCDE. (2014). Recommendation of the Council on Digital Government Strategies. *Public Governance and Territorial Development Directorate, July, 12*.

OCDE. (2020). *The OECD Digital Government Policy Framework: Six dimensions of a Digital Government*. 02, 1–40. <https://doi.org/https://doi.org/10.1787/f64fed2a-en>

OECD. (2019). *Making the Digital Transformation in Latin America and the Caribbean*, OECD Publishing, Paris,. <https://doi.org/https://doi.org/10.1787/4817d61b-es>

- PCM. (2018). *Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital*. 4–8.
- Przebylłowicz, E., Cunha, M. A., & Meirelles, F. de S. (2018). The use of information and communication technology to characterize municipalities: Who they are and what they need to develop e-government and smart city initiatives. *Revista de Administracao Publica*, 52(4), 630–649. <https://doi.org/10.1590/0034-7612170582>
- Reyes, M., & Castañeda, P. (2020). *Aplicación del Modelo de Aceptación Tecnológica en Sistemas de Información de la Administración Pública del Perú*  
*Application of the Technology Acceptance Model in Information Systems at the Public Administration of Peru*. 3(1), 15–22. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15381/rpcs.v3i1.18350>
- Robles, F. (2018). Legal tech y el estado peruano. *Ius et Tribunalis*, 04(04), 137–144. <https://doi.org/10.18259/iet.2018009>
- Rodriguez, L., & Sierra, F. (2012). *Gestion Documental Enfocada a Procesos: Vol. BOGOTA* (p. 94). [http://www.archivobogota.gov.co/libreria/pdf/gestidoc\\_enfoc\\_procesos.pdf](http://www.archivobogota.gov.co/libreria/pdf/gestidoc_enfoc_procesos.pdf)
- Roseth, B., Reyes, A., & Yee Amézaga, K. (2021). Servicios públicos y gobierno digital durante la pandemia: Perspectivas de los ciudadanos, los funcionarios y las instituciones públicas. *Servicios Públicos y Gobierno Digital Durante La Pandemia: Perspectivas de Los Ciudadanos, Los Funcionarios y Las Instituciones Públicas*. <https://doi.org/10.18235/0003122>
- Sáenz, A. (2018). La preservación digital en Colombia: un análisis desde la perspectiva normativa. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 41(1), 87–97. <https://doi.org/10.17533/udea.rib.v42n1a09>
- Sant'Anna, A. de, Diaz, A. L. D., Mendonza, C. M. Z., Carranza, L. del P. S., & Velasco, H. A. (2020). Analisis De La Adhesion a La Plataforma De Interoperabilidad Del Estado En La Municipalidad De Lima, Perú. *Revista*



*ADMPG*, 10, 1–12. <https://doi.org/10.5212/admpg.v.10.15066.002>

Toro-García, A. F., Gutiérrez-Vargas, C. C., & Correa-Ortiz, L. C. (2019). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(22), 71–102. <https://doi.org/10.22430/21457778.1235>

Valencia-Tello, D. C. (2020). *La centralidad del gobierno digital en tiempos de pandemia*. 1. <https://doi.org/10.47975/digital.law.vol.1.N.2>

Zapata Cárdenas, C. A. (2015). *Gestión documental & gobierno electrónico* :

Ley N° 27269. Ley de Firmas y Certificados Digitales (26 de mayo de 2000). <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/292289-27269>

Decreto Supremo 004-2013-PCM. Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. (9 de enero de 2013). <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/292460-004-2013-pcm>

Decreto Legislativo N°1272. Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y deroga la Ley N° 29060, Ley del Silencio Administrativo (20 de diciembre 2016). <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-modifica-la-ley-n-27444-ley-del-pr-decreto-legislativo-n-1272>

Decreto Legislativo 1310. Aprueba medidas adicionales de simplificación administrativa. (2 de enero de 2017). <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/9881-1310>

Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N°001-2017-PCM/SEGDI. Aprueban Modelo de Gestión Documental en el marco del Decreto Legislativo N°1310 (9

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

Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N°005-2018-PCM/SEGDI. Aprueban Lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital (13 de diciembre de 2018). <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/292304-005-2018-pcm-segdi>

Decreto Legislativo N°1412. Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital (13 de setiembre de 2018). <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/289706-1412>

Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°006-2018-PCM/SGP. Norma Técnica N°001-2018-SGP (27 de diciembre del 2018). <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/03/RSGP-N-006-2018-PCM-SGP.pdf>

Decreto supremo N°050-2018-pcm. Decreto que establece la definición de Seguridad Digital de ámbito nacional (14 de mayo de 2018). <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/3108-050-2018-pcm>

Decreto Supremo N°033-2018-PCM Decreto Supremo que crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano y establecen disposiciones adicionales para el desarrollo del Gobierno Digital (22 de marzo del 2018). <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/108986-033-2018-pcm>

Resolución Ministerial N°119-2018- PCM. Resolución de creación del Comité de Gobierno Digital (8 de mayo del 2018). <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/2951-119-2018-pcm>

Resolución de Secretaría de gobierno Digital N°001-2018-PcM/SEGDI. Aprueban Lineamientos para uso de servicios en la nube para entidades de la Administración Pública del Estado Peruano (4 de enero de 2018).

<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/292305-001-2018-pcm-segdi>

Resolución Ministerial N°266-2019-PCM. Resolución que aprueba los Estándares de Interoperabilidad de PIDE (24 de julio del 2019). <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/286556-266-2019-pcm>

Decreto de Urgencia N° 007-2020 Decreto de Urgencia que aprueba el Marco de Confianza Digital y Dispone Medidas para su Fortalecimiento (9 de enero de 2020). <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/395322-007-2020>

Decreto de Urgencia N° 006-2020. que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital (12 de febrero de 2021) <https://www.gob.pe/institucion/mpfn/informes-publicaciones/1678070-decreto-de-urgencia-n-006-2020>

Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2021-PCM/SGD. Aprueban la Directiva N° 001-2021-PCM/SGD, “Directiva que establece los Lineamientos para la Conversión Integral de Procedimientos Administrativos a Plataformas o Servicios Digitales. (15 de junio de 2021). <https://www.gob.pe/es/institucion/pcm/normas-legales/1975976-001-2021-pcm-sgd>

Decreto Supremo N°157-2021-PCM. Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto de Urgencia N°006-2020, Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital (24 de setiembre 2021). <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/2174363-157-2021-pcm>

Decreto Supremo N°029-2021-PCM. Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N°1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo (18 de febrero del 2021) <https://www.gob.pe/13326-reglamento-de-la-ley-de-gobierno>

# Anexos

### Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

#### Modelo de gobierno digital para fortalecer la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Rioja, San Martín 2021

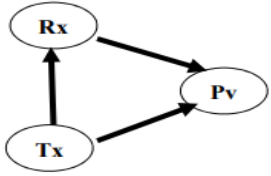
Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gobierno Digital	Es el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la administración pública para la creación de valor público; se sustenta en un ecosistema compuesto por actores del sector público, ciudadanos y otros interesados, quienes apoyan en la implementación de iniciativas y acciones de diseño, creación de servicios digitales y contenidos, asegurando el pleno respeto de los derechos de los ciudadanos y personas en general en el entorno digital. (PCM, 2018).	La medición se realizara bajo 5 dimensiones fundamentales de gobierno digital y 4 indicadores, se aplicara como instrumento el cuestionario que se utilizará para los funcionarios y colaboradores de la municipalidad provincial de Rioja	Identidad digital	Credencial de identidad digital	ordinal
				Autenticación digital	
				Inclusión digital	
				Documento nacional de identidad digital	
			Servicios digitales	Informativo	
				Optimizado	
				Conectado	
				Servicios en línea	
			Gobernanza y gestión de datos	Lineamiento de normas	
				Infraestructura nacional de datos	
				Datos georreferenciados	
				Transparencia de la información	
			Interoperabilidad	Legal	
				Organizacional	
				Semántico	
				Técnico	
Seguridad digital	Defensa				
	Institucional				
	Articulación de ámbitos				
	Estándar				

Gestión Documental	Es la parte del modelo de gestión documental responsable del control eficiente y sistemático de la recepción, emisión, archivo y despacho de los documentos, se basa en estándares y buenas prácticas; asimismo establece un marco de referencia basado en componentes interrelacionados que buscan establecer políticas y objetivos de la gestión documental, siendo responsabilidad del titular de la entidad su implementación y mantenimiento, por otro lado los documentos electrónicos que las entidades de la administración pública intercambien comprenderán: información básica sobre el documento, representación de la firma digital, documentos anexos y metadatos asociados a este; todo ello establecido en el artículo 8 del Decreto Legislativo N° 1310 (PCM, 2016).	La medición se realizará bajo 5 aspectos fundamentales para una eficiente gestión documentaria que son los lineamientos, procesos, certificados y firmas digitales, herramientas informáticas e inducción y capacitación se aplicara como instrumento el cuestionario que se realizara a los funcionarios y colaboradores de la municipalidad provincial de Rioja.	Lineamientos	Políticas y objetivos	Ordinal
				Roles y responsabilidades	
				Procedimientos reglamentados	
				Gestión y tramite	
			Procesos	Recepción	
				Emisión	
				Archivo	
			certificados y firmas digitales	Despacho	
				Autenticación	
				Integridad	
				Validez jurídica	
			Herramientas informáticas	Confiabilidad	
				Aplicaciones	
				Interoperatividad	
				Accesibilidad	
			Inducción y capacitación	Innovación	
Plan de desarrollo de las personas					
Mejora del desempeño					
Eficiencia					
Compromiso					

## Anexo2: Matriz de consistencia

### Modelo de gobierno digital para fortalecer la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Rioja, San Martín 2021

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿En qué medida el modelo de gobierno digital fortalecerá la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué características tiene el gobierno digital en la municipalidad provincial de Rioja,2021?</li> <li>• ¿Qué características tiene la gestión documental en la municipalidad provincial de Rioja,2021?</li> <li>• ¿Cuáles son las razones o nudos críticos que impiden la implementación de la gestión documental según el DL 1310 en la municipalidad provincial de Rioja?</li> <li>• ¿Cómo estará diseñado el modelo de gestión de gobierno digital para mejorar la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Rioja?</li> <li>• ¿Cuál es el resultado de la validación del modelo de gestión de gobierno digital propuesto por expertos?</li> </ul>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Proponer un modelo de gestión de gobierno digital para fortalecer la gestión documental de la municipalidad provincial de Rioja</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Caracterizar el gobierno digital implementado en la municipalidad provincial de Rioja, 2021</li> <li>• Caracterizar la gestión documental ejecutado en la municipalidad provincial de Rioja, 2021.</li> <li>• Determinar las razones o nudos críticos que impiden la implementación de la gestión documental según el DL 1310 en la municipalidad provincial de Rioja, 2021</li> <li>• Diseñar el modelo de gestión de gobierno digital para mejorar la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2021.</li> <li>• Validar el modelo de gestión de gobierno digital a través de juicio de expertos</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>El modelo de gestión basado en gobierno digital mejora la gestión documental de la Municipalidad Provincial de Rioja.</p>	<p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta</p> <p>Observación</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>Cuestionario</p> <p>Lista de cotejo</p>

Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	
<p>Tipo y Diseño: Aplicada, Descriptivo – Propositivo</p>  <pre> graph TD     Rx((Rx)) &lt;--&gt; Tx((Tx))     Rx --&gt; Pv((Pv))     Tx --&gt; Pv   </pre> <p>Rx = Diagnóstico de la realidad</p> <p>Tx = Teorías de gobierno digital y gestión documental</p> <p>Pv = Propuesta validada</p>	<p><b>Población</b></p> <p>La población objeto de estudio, estará constituido por:</p> <p><b>Población 1:</b> 27 funcionarios de la MPR</p> <p><b>Población 2:</b> 209 Colaboradores de la MPR</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>La muestra del estudio será:</p> <p><b>Muestra 1:</b> 27 funcionarios de la MPR</p> <p><b>Muestra 2:</b> 54 Colaboradores de la MPR</p>	<p><b>Variables</b></p> <p>Gobierno digital</p> <p>Gestion documental</p>	<p><b>Dimensiones</b></p> <p>Identidad digital</p> <p>Servicios digitales</p> <p>Gobernanza y gestión de datos</p> <p>Interoperabilidad</p> <p>Seguridad digital</p> <p>Lineamientos</p> <p>Procesos</p> <p>certificados y firmas digitales</p> <p>Herramientas informáticas</p> <p>Inducción y capacitación</p>



### Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

#### Cuestionario para evaluar el gobierno digital

(funcionarios)

Estimado funcionario,

A continuación, se le presenta un cuestionario que tiene como objetivo recolectar información que permita conocer la percepción que tiene respecto al gobierno digital, la información que nos proporcione será de carácter confidencial.

Marque con un aspa (X) la alternativa que considere conveniente, teniendo en cuenta la siguiente escala:

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

N°	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Identidad digital</b>						
1	¿Usted considera importante contar con credencial de identidad digital emitido por la RENIEC?					
2	¿Considera Usted que debe estar registrado en la Plataforma Nacional de Identificación y Autenticación de la Identidad Digital (IDGov.pe)?					
3	¿Considera Usted que en el portal web de la entidad debería estar incluida los servicios en línea de inclusión social?					
4	¿Usted cree que es importante contar con el documento nacional de identidad digital para realizar funciones administrativas?					
<b>Dimensión: Servicios digitales</b>						
5	¿Cree usted que el portal web de la entidad debe brindar información oportuna y de necesidad pública sobre temas de interés a los usuarios como medio informativo?					
6	¿Considera usted que la entidad, está reduciendo los tiempos de trámite al ciudadano con el servicio digital optimizado a través de mensajería masivo hacia la población?					
7	¿Cree usted que la entidad debe ofrecer servicios de trámites de manera virtual, manteniendo conectado a la población sobre sus servicios básicos?					

8	¿Considera que la municipalidad debe implementar los tramites en línea a través del portal web institucional?					
<b>Dimensión: Gobernanza y gestión de datos</b>						
9	¿Considera importante que la municipalidad provincial de Rioja debería tener un plan de gobierno digital?					
10	¿Cree usted que la municipalidad provincial de Rioja debe contar con red de fibra óptica de alta velocidad a Internet para optimizar la transmisión de datos en la entidad?					
11	¿Considera usted que la municipalidad debe implementar a través de su portal web el acceso a la plataforma digital georreferenciada GEOPERÚ?					
12	¿Considera usted que la municipalidad debe informar por medio digitales los resultados de la gestión para mantener una política de transparencia y gobernanza hacia la población?					
<b>Dimensión: Interoperabilidad</b>						
13	¿Cree usted que la municipalidad cuenta con normas reglamentarias para el uso de documentos digitales?					
14	¿Considera usted que las herramientas informáticas o aplicaciones que cuenta la entidad deben permitir interoperar con otros órganos del Estado?					
15	¿Considera usted para el desarrollo de aplicaciones informáticas se tienen en cuenta la nomenclatura de los metadatos para una buena organización de los datos?					
16	¿Considera usted que la entidad tiene relación de estándares técnicos para facilitar la interoperabilidad de datos, aplicativos y servicios digitales con el Estado Peruano?					
<b>Dimensión: Seguridad digital</b>						
17	¿Considera usted que la entidad emite lineamientos y directivas correspondientes a protocolos de seguridad de internet, backups de información?					
18	¿Considera que la entidad debe estar alineado a la norma ISO 27001 referente a la gestión de la seguridad de la información?					
19	¿Considera usted que la municipalidad debe brindar a través de su portal web los accesos a las diferentes instituciones del estado peruano como medida de articulación?					
20	¿Considera usted que la entidad debe contar con estándares técnicos en seguridad digital, ciberseguridad y seguridad de la información?					

**Cuestionario para evaluar la gestión documental**  
**(funcionarios)**

Estimado funcionario,

A continuación, se le presenta un cuestionario que tiene como objetivo recolectar información que permita conocer la percepción que tiene respecto a la gestión documental, la información que nos proporcione será de carácter confidencial.

Marque con un aspa (X) la alternativa que considere conveniente, teniendo en cuenta la siguiente escala:

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

N°	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Lineamientos</b>						
1	¿Considera usted que la municipalidad provincial de Rioja cuenta con políticas y objetivos en gestión documental aprobada, documentada y comunicada?					
2	¿Considera usted que los servidores asignados a los procesos de gestión documental de la entidad tienen conocimiento sobre sus funciones y responsabilidades?					
3	¿Cree usted que existe procedimientos reglamentados para el acceso a la información pública a los usuarios para acceder a los documentos de acceso restringido?					
4	¿La entidad ha incluido en el Plan Operativo Institucional (POI) las actividades y recursos necesarias para implementar los procesos de gestión documental?					
<b>Dimensión: Procesos</b>						
5	¿Considera usted que la recepción de documentos se realiza también a través de los sistemas o aplicaciones informáticas o mesas de partes virtuales?					
6	¿Considera usted que la emisión de documentos lo realiza en formato electrónico mediante aplicativos informáticos?					
7	¿Considera usted que las políticas establecidas en la gestión documentaria, garantiza el correcto registro, localización de los archivos?					
8	¿Considera usted que se utiliza los lineamientos de control en las actividades relacionadas al despacho de documentos?					

<b>Dimensión: Certificados y firmas digitales</b>					
9	¿Considera usted que los funcionarios deberían utilizar firmas y certificados digitales, autenticados en el marco de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica en sus procesos de gestión documental?				
10	¿Considera que el software de firma digital cumple la función de autorizar el acceso vinculando al emisor autenticado, con su rol, cargo y dependencia dentro de la entidad?				
11	¿Considera usted que la certificación y firmas digitales a utilizarse debe cumplir con las normas vigentes y con el visto bueno de asesoría legal?				
12	¿Considera usted que los certificados y firma digital le garantiza confianza en su uso para el trámite de la gestión documentaria?				
<b>Dimensión: Herramientas informáticas</b>					
13	¿Considera usted que las aplicaciones de gestión documental permiten a la entidad interoperar con otras entidades del Estado?				
14	¿Considera usted que las aplicaciones de gestión documentaria permiten intercambiar información pública con otras entidades?				
15	¿Considera usted que la aplicación de la gestión documentaria permite una accesibilidad adecuada y oportuna para el uso de información?				
16	¿Considera usted que la entidad cuenta con una infraestructura tecnológica adecuada a las necesidades para la gestión documentaria?				
<b>Dimensión: Inducción y capacitación</b>					
17	¿Considera que la entidad ha incluido en su plan de desarrollo de personal actividades de inducción y capacitación en la gestión documentaria?				
18	¿considera usted que la entidad ha realizado alguna evaluación al personal sobre el desempeño y mejora de la gestión documental?				
19	¿Considera usted que las aplicaciones destinadas a la gestión documentaria permiten brindar eficiencia en la obtención y preservación de la información?				
20	¿Considera usted que existe compromiso en la inducción y capacitación sobre el uso y aprovechamiento de los sistemas informáticos para el desempeño en la gestión documental?				

## Anexo 4: Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario para evaluar el gobierno digital

(colaboradores)

Cargo que desempeña: ..... Fecha: .....

Estimado colaborador, se le realizará preguntas para conocer su opinión respecto al gobierno digital en la municipalidad provincial de Rioja, se le pide que responda con total sinceridad; de ello, dependerá la consistencia y veracidad de este trabajo de investigación.

Se mantendrá la confidencialidad de la información y solo serán utilizados para fines de investigación, solicito a usted responder con sinceridad sus respuestas marcando con una "X" la respuesta que considere pertinente de acuerdo a la siguiente escala de medición:

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

N°	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Identidad digital</b>						
1	¿Utiliza la Plataforma de Autenticación Nacional para realizar sus trámites?					
2	¿Utiliza mecanismos de autenticación para la entrega de servicios a los ciudadanos? (como cédula de identidad, clave única, clave Institucional, biometría dactilar y biometría facial)					
3	¿Brindan servicios en línea para para que los ciudadanos accedan para el uso de tramites con la gestión municipal?					
4	¿Utiliza el documento nacional de identidad digital para realizar funciones administrativas? (como responsables de cuentas, manejo de aplicativos SIAF, entre otros)					
<b>Dimensión: Servicios digitales</b>						
5	¿Utiliza correo electrónico institucional como medio de comunicación para simplificar la presentación de documentos impresos?					
6	¿Considera que en el portal web contiene información adecuada y requerida por la población respecto a la gestión municipal?					

7	¿Considera usted que las redes sociales de la municipalidad provincial de Rioja mantiene conectado a la ciudadanía?					
8	¿Considera usted que los usuarios pueden realizar el seguimiento de sus trámites documentarios mediante el portal web institucional?					
<b>Dimensión: Gobernanza y gestión de datos</b>						
9	¿Considera usted que la municipalidad provincial de Rioja debe contar con un plan de gobierno digital?					
10	¿Considera usted que la municipalidad cuenta con red de fibra óptica con acceso de alta velocidad a Internet para optimizar la transmisión de datos en la entidad?					
11	¿Considera usted que la municipalidad tiene articulado la plataforma nacional de datos GEOPERU para generar datos y servicios digitales a la población?					
12	¿Está de acuerdo que se debe informar a la población mediante medios digitales los resultados de la gestión?					
<b>Dimensión: Interoperabilidad</b>						
13	¿Está de acuerdo que debe existir una política de intercambio de información con otras instituciones del estado?					
14	¿Está de acuerdo que las herramientas informáticas o aplicaciones que cuenta la entidad permiten interoperar con otros órganos del Estado?					
15	¿Está de acuerdo que el desarrollo de aplicaciones informáticas se tiene en cuenta la nomenclatura de los metadatos para una buena organización de los datos?					
16	¿considera usted que la entidad cuenta con aspectos técnicos relacionados con las interfaces, interconexión, integración, intercambio y presentación de datos e información?					
<b>Dimensión: Seguridad digital</b>						
17	¿Existe almacenamiento en la nube para respaldar la información de la Municipalidad Provincial de Rioja?					
18	¿Realiza Back-Up permanente para la seguridad de la información?					
19	¿Cree usted que la municipalidad debe contar con convenios aprobados y ratificados con entes de justicia para articular y garantizar la lucha contra la ciberdelincuencia?					
20	¿Considera usted que la entidad tiene estándares técnicos reconocidos en materia de gestión de riesgos?					

## Cuestionario para evaluar la gestión documental

(Colaborador)

Cargo que desempeña: ..... Fecha: .....

Estimado colaborador, se le realizará preguntas para conocer su opinión respecto al gobierno digital en la municipalidad provincial de Rioja, se le pide que responda con total sinceridad; de ello, dependerá la consistencia y veracidad de este trabajo de investigación.

Se mantendrá la confidencialidad de la información y solo serán utilizados para fines de investigación, solicito a usted responder con sinceridad sus respuestas marcando con una "X" la respuesta que considere pertinente de acuerdo a la siguiente escala de medición:

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

N°	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Lineamientos</b>						
1	¿Considera que la política y objetivos de gestión documental está relacionada en su plan estratégico institucional?					
2	¿Considera que los servidores asignados a los procesos de gestión documental de la entidad tienen conocimiento sobre sus funciones y responsabilidades?					
3	¿Considera que existe procedimientos reglamentados para el acceso a la información pública a los usuarios internos y externos para acceder a los documentos de acceso restringido?					
4	¿Considera que la municipalidad ha realizado la gestión y trámites para la introducción de sistemas de trámite documentario digital para reducir el uso de papel?					
<b>Dimensión: Procesos</b>						
5	¿Considera que los documentos recibidos de origen interno y externo se realizan a través de aplicativos informáticos o mesa de partes virtual?					
6	¿Considera que en la emisión de documentos de comunicación interna o externa son vinculados a una hoja de ruta, reduce el uso de papel, tóner y servicios de Courier en la gestión documental?					
7	¿La entidad cuenta con lineamientos que guíen a los servidores en las actividades relacionadas al archivo de documentos?					

8	¿La entidad cuenta con lineamientos que guíen a los servidores en las actividades relacionadas al despacho de documentos?					
<b>Dimensión: Certificados y firmas digitales</b>						
9	¿Considera que los documentos de comunicación interna y externa con firma digital generan automáticamente una dirección web para verificar su autenticidad en el repositorio de documentos electrónicos?					
10	¿Considera que el software de firma digital cumple con integridad la función de autorizar el acceso vinculando al emisor autenticado, con su rol, cargo y dependencia dentro de la entidad?					
11	¿Considera usted que la certificación y firmas digitales a utilizarse debe cumplir con las normas vigentes y con el visto bueno de asesoría legal?					
12	¿Considera usted que los certificados y firma digital le garantiza confianza en su uso para el trámite de la gestión documentaria?					
<b>Dimensión: Herramientas informáticas</b>						
13	¿Considera usted que las aplicaciones informáticas incluyen los procesos de la gestión documental, trazabilidad y seguimiento de trámites?					
14	¿Considera que el aplicativo informático de gestión documental emplea la plataforma de interoperabilidad del estado para el envío automático de documentos electrónicos?					
15	¿Considera usted que la aplicación de la gestión documentaria permite una accesibilidad adecuada y oportuna para el uso de información?					
16	¿Las herramientas informáticas o aplicaciones de gestión documental utilizada por la entidad aseguran la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los documentos?					
<b>Dimensión: Inducción y capacitación</b>						
17	¿Se revisan periódicamente el plan de desarrollo de las personas sobre los contenidos de la capacitación y adecuación a los cambios en gestión documental?					
18	¿Considera importante participar en las capacitaciones que realiza la entidad para mejorar el desempeño en relación a la gestión documental?					
19	¿Considera usted que las aplicaciones destinadas a la gestión documentaria permiten brindar eficiencia en la obtención y preservación de la información?					
20	¿Considera usted que existe compromiso en la inducción y capacitación sobre el uso y aprovechamiento de los sistemas informáticos para el desempeño en la gestión documental?					





# MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE RIOJA

Rioja ciudad de los sombreros y  
capital del carnaval en la Región San Martín

## CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

El que suscribe:

El alcalde provincial de Rioja, Sr. Armando Rodríguez Tello, AUTORIZA, al maestrante **MARÍA ELIZABETH PÉREZ VÁSQUEZ**, para aplicar sus instrumentos de recolección de datos como requisito para el desarrollo de su tesis de doctorado, titulado "Modelo de gobierno digital para fortalecer la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Rioja, San Martín 2021", por lo cual se pide que se le brinde las facilidades pertinentes.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado, para los fines correspondientes.

Rioja, 10 de noviembre del 2021



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
DE RIOJA  
Sr. Armando Rodríguez Tello  
ALCALDE

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : BARBOZA ZELADA, PEDRO ARTURO  
 Institución donde labora : Escuela de Post Grado UCV - Tarapoto  
 Especialidad : Metodólogo.  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de gobierno digital  
 Autor del instrumento : Mg. Pérez Vásquez, María Elizabeth

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: GOBIERNO DIGITAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GOBIERNO DIGITAL					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: GOBIERNO DIGITAL					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>50</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

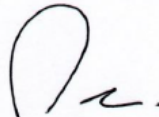
**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

5.0

Tarapoto 28 de noviembre de 2021



.....  
**Dr. CPC. Pedro Arturo Barboza Zelada**  
**Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**

Dni: 16529281

Dirección electrónica: pbarboz@ucvvirtual.edu.pe

Teléfono: 976161668

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : BARBOZA ZELADA PEDRO ARTURO  
 Institución donde labora : Escuela de Post Grado UCV - Tarapoto  
 Especialidad : Metodólogo.  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Gestión documental  
 Autor del instrumento : Mg. Pérez Vásquez, María Elizabeth

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>50</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

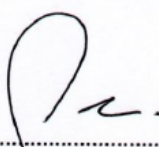
**V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

**VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

5.0

Tarapoto 28 de noviembre de 2021



.....  
**Dr. CPC. Pedro Arturo Barboza Zelada**  
**Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**

Dni: 16529281

Dirección electrónica: pbarbozaz@ucvvirtual.edu.pe

Teléfono: 976161668

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Dr. Suarez Ríos, Héctor Manuel  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Doctor en Gestión Universitaria  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Gobierno Digital  
 Autor del instrumento : Mg. Pérez Vásquez, María Elizabeth

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: GOBIERNO DIGITAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GOBIERNO DIGITAL					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: GOBIERNO DIGITAL					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>49</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El Instrumento es adecuado, coherente y claro con el propósito de la investigación; por lo que es válido para su aplicación

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.9

Tarapoto, 29 de noviembre de 2021



HECTOR MANUEL SUAREZ RIOS  
 Dr. EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD  
 DNI 18067785



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Dr. Suarez Ríos, Héctor Manuel  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Doctor en Gestión Universitaria  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Gestión Documental  
 Autor del instrumento : Mg. Pérez Vásquez, María Elizabeth

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>49</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El Instrumento es adecuado, coherente y claro con el propósito de la investigación; por lo que es válido para su aplicación

**VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**
**4.9**

Tarapoto, 29 de noviembre de 2021



HECTOR MANUEL SUAREZ RIOS  
 Dr. EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD  
 DNI 18067785

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Jimmy Pacherez Riva  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de gobierno digital  
 Autor del instrumento : Mg. Pérez Vásquez, María Elizabeth

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>GOBIERNO DIGITAL</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>GOBIERNO DIGITAL</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>GOBIERNO DIGITAL</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los indicadores del instrumento tienen coherencia metodológica con el gobierno digital por lo que garantiza la confiabilidad para su posterior aplicación.

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,8

Tarapoto, 30 de noviembre de 2021

  
 DR. JIMMY PACHERREZ RIVA



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Jimmy Pacherez Riva  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de gestión documental  
 Autor del instrumento : Mg. Pérez Vásquez, María Elizabeth

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>48</b>				


(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los indicadores del instrumento tienen coherencia metodológica con la gestión documental por lo que garantiza la confiabilidad para su posterior aplicación.

VI. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 4,8

Tarapoto, 30 de noviembre de 2021



.....  
**DR. JIMMY PACHERREZ RIVA**



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : MARRUFO FERNANDEZ, GLORIA  
 Institución donde labora : Municipalidad Distrital de San José de Lourdes  
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de gobierno digital  
 Autor del instrumento : Mg. Pérez Vásquez, María Elizabeth

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X		
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>GOBIERNO DIGITAL</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>GOBIERNO DIGITAL</b>					X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X		
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>GOBIERNO DIGITAL</b>					X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>							<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

## IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,8

Tarapoto, 29 de noviembre de 2021

Dra. Gloria Marrufo Fernández  
 DNI.N° 41055545



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : MARRUFO FERNANDEZ, GLORIA  
 Institución donde labora : Escuela de Post Grado UCV - Tarapoto  
 Especialidad : Doctor en Gestión Universitaria  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Gestión documental  
 Autor del instrumento : Mg. Pérez Vásquez, María Elizabeth

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

**VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4,8

Tarapoto, 29 de noviembre de 2021



.....  
 Dra. Gloria Marrufo Fernández  
 DNI. N° 41055545

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Dr. Delgado Bardales José Manuel  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Doctor en Gestión Universitaria  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir gobierno digital  
 Autor del instrumento : Mg. Pérez Vásquez, María Elizabeth

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: GOBIERNO DIGITAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GOBIERNO DIGITAL.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: GOBIERNO DIGITAL.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>46</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El Instrumento es válido para su aplicación

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.6

Tarapoto, 7 de diciembre de 2021



Dr. José Manuel Delgado Bardales  
 DOCENTE POS GRADO

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Dr. Delgado Bardales José Manuel  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Doctor en Gestión Universitaria  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir gestión documental  
 Autor del instrumento : Mg. Pérez Vásquez, María Elizabeth

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El Instrumento es válido para su aplicación

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.7

Tarapoto, 7 de diciembre de 2021



Dr. José Manuel Delgado Bardales  
 DOCENTE POS GRADO

## Índice de confiabilidad

### Alfa de Cronbach de Gestión documental

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

- a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,864	20

Según los resultados obtenidos a través del programa estadístico SPSS versión 25, al calcular la confiabilidad general de la prueba, genera como resultado un alfa de Cronbach de 0,864 siendo resultados significativos; por lo que tienen una fuerte confiabilidad. De tal manera, que tiene validez de contenido porque representa el concepto de todos los ítems de la variable a medir; asimismo, tiene validez de criterio.

### Alfa de Cronbach de Gobierno digital

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

- a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,886	20

### Niveles de confiabilidad del coeficiente Alfa de Cronbach

Rango	Nivel
0.9-1.0	Excelente
0.8-0.9	Muy Bueno
0.7-0.8	Aceptable
0.6-0.7	Cuestionable
0.5-0.6	Pobre
0.0-0.5	No aceptable

Según los resultados obtenidos a través del programa estadístico SPSS versión 25, al calcular la confiabilidad general de la prueba, genera como resultado un alfa de Cronbach de 0,886 siendo resultados significativos; por lo que tienen una fuerte confiabilidad. De tal manera, que tiene validez de contenido porque representa el concepto de todos los ítems de la variable a medir; asimismo, tiene validez de criterio.

### Conclusiones

Los instrumentos de recolección de datos tienen validez y se garantiza la confiabilidad; por lo tanto, pueden ser aplicados, luego, procesados para llegar a los resultados que permitirán emitir conclusiones y las recomendaciones correspondientes en el desarrollo de la tesis.



## Validación del Modelo CUESTIONARIO

ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA  
EVALUACIÓN DEL:  
**“MODELO DE GOBIERNO DIGITAL PARA FORTALECER LA GESTIÓN  
DOCUMENTAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE RIOJA, SAN MARTÍN  
2021”**

Estimado experto(a): Dr. HECTOR MANUEL SUAREZ RIOS

Usted ha sido seleccionado, por su calificación y capacidad científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta el modelo, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica.

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar el **“Modelo de gobierno digital para fortalecer la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Rioja, San Martín 2021”**

C1	C2	C3	C4	C5
Inadecuado	Poco Adecuado	Adecuado	Bastante Adecuado	Muy adecuado

N°	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas					X
2	Importancia de los componentes					X
3	Fundamentación de cada componente					X
4	Argumentos de la organización					X
5	Relevancia del componente teórico					X
6	Coherencia entre los componentes					X
7	Importancia de la normatividad					X
8	Importancia de los contenidos					X

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

3. Valoración de algunos aspectos del modelo **“Modelo de gobierno digital para fortalecer la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Rioja, San Martín 2021”**, que se relatan a continuación marque con una cruz (X) ordenándolos de manera decreciente, asignando el número 9 al aspecto (o los aspectos) que usted considere que mejor se revelan o se manifiestan en el modelo, el número 8 al siguiente y así sucesivamente hasta el número 1.

N°	Aspectos a valorar del Modelo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Valorar si la concepción teórica del “Modelo de gobierno digital para fortalecer la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Rioja, San Martín 2021” refleja los principios teóricos que la sustentan									X
2	Valorar si la concepción estructural favorece el logro del objetivo por el cual se elaboró.									X
3	Valorar si las etapas declaradas en el componente de los procesos planteadas para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos de la disciplina.									X
4	Valorar si se reflejan con calidad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente del “Modelo de gobierno digital para fortalecer la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Rioja, San Martín 2021”									X
5	Valorar si los indicadores y categorías del sistema de ciencia tecnología e investigación son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado.									X
6	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar del “Modelo de gobierno digital para fortalecer la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Rioja, San Martín 2021”, como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica.									X
7	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades, a desarrollar en las actividades y las particularidades de su formación científica.								X	
8	Valorar la contribución que realiza el “Modelo de gobierno digital para fortalecer la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Rioja, San Martín 2021” a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.									X
9	Valorar la contribución que realiza el modelo al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.									X

**Total: 80**

4. Marque cuál de los siguientes ítems antes mencionados usted considera que se pone de manifiesto en cada aspecto: Siempre que usted marque una de las columnas (I), (II), (III) ó (IV) especifique el cambio, adición o supresión que usted haría.

N°	Posible cambio sugerido	Bien concebido	Haría cambios	Haría adiciones	Haría supresiones
		(I)	(II)	(III)	(IV)
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					

Para finalizar, queremos expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma anónima, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y comentarios críticos contribuirán a perfeccionar el modelo, tanto en su concepción teórica como en su futura aplicación en la formación científica. Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

5. Opinión de Aplicabilidad:

**Los criterios de evaluación son adecuados, coherentes y claros con el propósito al tema de investigación; por lo que es válido para su aplicación.**

Fecha: 29/12/2021



HECTOR MANUEL SUAREZ RIOS  
Dr. EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD  
DNI 18067785

Sello, firma, DNI



**Validación del Modelo  
CUESTIONARIO**

ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA  
EVALUACIÓN DEL:  
**“MODELO DE GOBIERNO DIGITAL PARA FORTALECER LA GESTIÓN  
DOCUMENTAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE RIOJA, SAN MARTÍN  
2021”**

Estimado experto: **Dr. JIMMY PACHERREZ RIVA**

Usted ha sido seleccionado, por su calificación y capacidad científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta el modelo, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica.

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar el **“Modelo de gobierno digital para fortalecer la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Rioja, San Martín 2021”**

C1	C2	C3	C4	C5
Inadecuado	Poco Adecuado	Adecuado	Bastante Adecuado	Muy adecuado

N°	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas					X
2	Importancia de los componentes					X
3	Fundamentación de cada componente					X
4	Argumentos de la organización					X
5	Relevancia del componente teórico					X
6	Coherencia entre los componentes					X
7	Importancia de la normatividad					X
8	Importancia de los contenidos					X

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

3. Valoración de algunos aspectos del modelo **“Modelo de gobierno digital para fortalecer la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Rioja, San Martín 2021”**, que se relatan a continuación marque con una cruz (X) ordenándolos de manera decreciente, asignando el número 9 al aspecto (o los aspectos) que usted considere que mejor se revelan o se manifiestan en el modelo, el número 8 al siguiente y así sucesivamente hasta el número 1.

N°	Aspectos a valorar del Modelo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Valorar si la concepción teórica del “Modelo de gobierno digital para fortalecer la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Rioja, San Martín 2021” refleja los principios teóricos que la sustentan									X
2	Valorar si la concepción estructural favorece el logro del objetivo por el cual se elaboró.									X
3	Valorar si las etapas declaradas en el componente de los procesos planteadas para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos de la disciplina.									X
4	Valorar si se reflejan con calidad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente del “Modelo de gobierno digital para fortalecer la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Rioja, San Martín 2021”									X
5	Valorar si los indicadores y categorías del sistema de ciencia tecnología e investigación son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado.									X
6	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar del “Modelo de gobierno digital para fortalecer la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Rioja, San Martín 2021”, como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica.									X
7	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades, a desarrollar en las actividades y las particularidades de su formación científica.								X	
8	Valorar la contribución que realiza el “Modelo de gobierno digital para fortalecer la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Rioja, San Martín 2021” a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.									X
9	Valorar la contribución que realiza el modelo al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.									X

**Total: 80**



4. Marque cuál de los siguientes ítems antes mencionados usted considera que se pone de manifiesto en cada aspecto: Siempre que usted marque una de las columnas (I), (II), (III) ó (IV) especifique el cambio, adición o supresión que usted haría.

N°	Posible cambio sugerido	Bien concebido	Haría cambios	Haría adiciones	Haría supresiones
		(I)	(II)	(III)	(IV)
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					

Para finalizar, queremos expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma anónima, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y comentarios críticos contribuirán a perfeccionar el modelo, tanto en su concepción teórica como en su futura aplicación en la formación científica. Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

5. Opinión de Aplicabilidad:

El modelo es válido por su relevancia, coherencia e importancia, por lo tanto, es aplicable.

Fecha: 29/12/2021



DR. JIMMY PACHERREZ RIVA  
DNI: 40792629

## Validación del Modelo CUESTIONARIO

ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA  
EVALUACIÓN DEL:  
**“MODELO DE GOBIERNO DIGITAL PARA FORTALECER LA GESTIÓN  
DOCUMENTAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE RIOJA, SAN MARTÍN  
2021”**

Estimado experto(a):

Usted ha sido seleccionado, por su calificación y capacidad científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta el modelo, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica.

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar el **“Modelo de gobierno digital para fortalecer la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Rioja, San Martín 2021”**

C1	C2	C3	C4	C5
Inadecuado	Poco Adecuado	Adecuado	Bastante Adecuado	Muy adecuado

N°	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas					X
2	Importancia de los componentes					X
3	Fundamentación de cada componente					X
4	Argumentos de la organización					X
5	Relevancia del componente teórico					X
6	Coherencia entre los componentes					X
7	Importancia de la normatividad					X
8	Importancia de los contenidos					X

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

3. Valoración de algunos aspectos del modelo **“Modelo de gobierno digital para fortalecer la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Rioja, San Martín 2021”**, que se relatan a continuación marque con una cruz (X) ordenándolos de manera decreciente, asignando el número 9 al aspecto (o los aspectos) que usted considere que mejor se revelan o se manifiestan en el modelo, el número 8 al siguiente y así sucesivamente hasta el número 1.

N°	Aspectos a valorar del Modelo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Valorar si la concepción teórica del “Modelo de gobierno digital para fortalecer la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Rioja, San Martín 2021” refleja los principios teóricos que la sustentan									X
2	Valorar si la concepción estructural favorece el logro del objetivo por el cual se elaboró.									X
3	Valorar si las etapas declaradas en el componente de los procesos planteadas para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos de la disciplina.									X
4	Valorar si se reflejan con calidad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente del “Modelo de gobierno digital para fortalecer la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Rioja, San Martín 2021”									X
5	Valorar si los indicadores y categorías del sistema de ciencia tecnología e investigación son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado.									X
6	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar del “Modelo de gobierno digital para fortalecer la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Rioja, San Martín 2021”, como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica.									X
7	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades, a desarrollar en las actividades y las particularidades de su formación científica.								X	
8	Valorar la contribución que realiza el “Modelo de gobierno digital para fortalecer la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Rioja, San Martín 2021” a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.									X
9	Valorar la contribución que realiza el modelo al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.									X

Total: 80

4. Marque cuál de los siguientes ítems antes mencionados usted considera que se pone de manifiesto en cada aspecto: Siempre que usted marque una de las columnas (I), (II), (III) ó (IV) especifique el cambio, adición o supresión que usted haría.

N°	Posible cambio sugerido	Bien concebido	Haría cambios	Haría adiciones	Haría supresiones
		(I)	(II)	(III)	(IV)
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					

Para finalizar, queremos expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma anónima, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y comentarios críticos contribuirán a perfeccionar el modelo, tanto en su concepción teórica como en su futura aplicación en la formación científica.

Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

5. Opinión de Aplicabilidad:

La propuesta contiene un buen aporte al tema de investigación, es coherente con el propósito, por lo que indica que son claros y se evidencia los aspectos teóricos, es válido para su aplicación

Fecha: 21/12/2021

.....  
Gloria Marrufo Fernandez  
DNI N°41055545

Dra en Gestión Pública y Gobernabilidad



## Validación del Modelo CUESTIONARIO

ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA  
EVALUACIÓN DEL:  
**“MODELO DE GOBIERNO DIGITAL PARA FORTALECER LA GESTIÓN  
DOCUMENTAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE RIOJA, SAN MARTÍN  
2021”**

Estimado experto(a):

Usted ha sido seleccionado, por su calificación y capacidad científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta el modelo, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica.

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar el **“Modelo de gobierno digital para fortalecer la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Rioja, San Martín 2021”**

C1	C2	C3	C4	C5
Inadecuado	Poco Adecuado	Adecuado	Bastante Adecuado	Muy adecuado

N°	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas					X
2	Importancia de los componentes					X
3	Fundamentación de cada componente					X
4	Argumentos de la organización					X
5	Relevancia del componente teórico				X	
6	Coherencia entre los componentes					X
7	Importancia de la normatividad					X
8	Importancia de los contenidos					X

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

3. Valoración de algunos aspectos del modelo “**Modelo de gobierno digital para fortalecer la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Rioja, San Martín 2021**”, que se relatan a continuación marque con una cruz (X) ordenándolos de manera decreciente, asignando el número 9 al aspecto (o los aspectos) que usted considere que mejor se revelan o se manifiestan en el modelo, el número 8 al siguiente y así sucesivamente hasta el número 1.

Nº	Aspectos a valorar del Modelo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Valorar si la concepción teórica del “Modelo de gobierno digital para fortalecer la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Rioja, San Martín 2021” refleja los principios teóricos que la sustentan								X	
2	Valorar si la concepción estructural favorece el logro del objetivo por el cual se elaboró.									X
3	Valorar si las etapas declaradas en el componente de los procesos planteadas para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos de la disciplina.									X
4	Valorar si se reflejan con calidad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente del “Modelo de gobierno digital para fortalecer la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Rioja, San Martín 2021”									X
5	Valorar si los indicadores y categorías del sistema de ciencia tecnología e investigación son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado.									X
6	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar del “Modelo de gobierno digital para fortalecer la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Rioja, San Martín 2021”, como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica.									X
7	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades, a desarrollar en las actividades y las particularidades de su formación científica.									X
8	Valorar la contribución que realiza el “Modelo de gobierno digital para fortalecer la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Rioja, San Martín 2021” a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.									X
9	Valorar la contribución que realiza el modelo al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.									X

Total 80



4. Marque cuál de los siguientes ítems antes mencionados usted considera que se pone de manifiesto en cada aspecto: Siempre que usted marque una de las columnas (I), (II), (III) ó (IV) especifique el cambio, adición o supresión que usted haría.

N°	Posible cambio sugerido	Bien concebido	Haría cambios	Haría adiciones	Haría supresiones
		(I)	(II)	(III)	(IV)
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					

Para finalizar, queremos expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma anónima, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y comentarios críticos contribuirán a perfeccionar el modelo, tanto en su concepción teórica como en su futura aplicación en la formación científica. Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

5. Opinión de Aplicabilidad:

EL PRESENTE MODELO PROPUESTA ES TOTALMENTE  
APLICABLE, POR SU ESTRUCTURA Y CONSISTENCIA.

Fecha: 29/12/2021

  
 .....  
**Renán Saavedra Sandoval**  
 Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad  
 DNI: 00974279  
 .....  
 Sello, firma, DNI

## Validación del Modelo CUESTIONARIO

ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA  
EVALUACIÓN DEL:  
**“MODELO DE GOBIERNO DIGITAL PARA FORTALECER LA GESTIÓN  
DOCUMENTAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE RIOJA, SAN MARTÍN  
2021”**

Estimado experto(a): **Carlos Miguel Aguilar Saldaña**

Usted ha sido seleccionado, por su calificación y capacidad científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta el modelo, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica.

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar el **“Modelo de gobierno digital para fortalecer la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Rioja, San Martín 2021”**

C1	C2	C3	C4	C5
Inadecuado	Poco Adecuado	Adecuado	Bastante Adecuado	Muy adecuado

N°	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas					X
2	Importancia de los componentes					X
3	Fundamentación de cada componente					X
4	Argumentos de la organización					X
5	Relevancia del componente teórico					X
6	Coherencia entre los componentes					X
7	Importancia de la normatividad					X
8	Importancia de los contenidos					X

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

3. Valoración de algunos aspectos del modelo “**Modelo de gobierno digital para fortalecer la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Rioja, San Martín 2021**”, que se relatan a continuación marque con una cruz (X) ordenándolos de manera decreciente, asignando el número 9 al aspecto (o los aspectos) que usted considere que mejor se revelan o se manifiestan en el modelo, el número 8 al siguiente y así sucesivamente hasta el número 1.

N°	Aspectos a valorar del Modelo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Valorar si la concepción teórica del “Modelo de gobierno digital para fortalecer la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Rioja, San Martín 2021” refleja los principios teóricos que la sustentan									X
2	Valorar si la concepción estructural favorece el logro del objetivo por el cual se elaboró.									X
3	Valorar si las etapas declaradas en el componente de los procesos planteadas para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos de la disciplina.									X
4	Valorar si se reflejan con calidad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente del “Modelo de gobierno digital para fortalecer la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Rioja, San Martín 2021”									X
5	Valorar si los indicadores y categorías del sistema de ciencia tecnología e investigación son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado.									X
6	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar del “Modelo de gobierno digital para fortalecer la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Rioja, San Martín 2021”, como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica.									X
7	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades, a desarrollar en las actividades y las particularidades de su formación científica.									X
8	Valorar la contribución que realiza el “Modelo de gobierno digital para fortalecer la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Rioja, San Martín 2021” a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.									X
9	Valorar la contribución que realiza el modelo al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.									X

Total: 81

4. Marque cuál de los siguientes ítems antes mencionados usted considera que se pone de manifiesto en cada aspecto: Siempre que usted marque una de las columnas (I), (II), (III) ó (IV) especifique el cambio, adición o supresión que usted haría.


N°	Posible cambio sugerido	Bien concebido	Haría cambios	Haría adiciones	Haría supresiones
		(I)	(II)	(III)	(IV)
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					

Para finalizar, queremos expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma anónima, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y comentarios críticos contribuirán a perfeccionar el modelo, tanto en su concepción teórica como en su futura aplicación en la formación científica. Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

5. Opinión de Aplicabilidad:

La propuesta contiene un buen aporte al tema de investigación, es coherente con el propósito, es válido para su aplicación

Fecha: 21/12/2021

  
 -----  
 Carlos Miguel Aguilar Saldaña  
 DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y  
 GOBERNABILIDAD  
 Sello, firma, DNI  
 00965706



**BASE DE DATOS**

**Instrumento para evaluar Colaboradores**

Res.	Gobierno digital																				Gestión documental																			
	Identidad digital				Servicios digitales				Gobernanza y gestión de datos				Interoperabilidad				Seguridad digital				Lineamientos				Procesos				certificados y firmas digitales				Herramientas informáticas				Inducción y capacitación			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40
1	2	3	1	2	4	1	1	1	5	1	1	5	5	5	4	1	1	1	4	1	1	2	2	4	4	2	3	4	5	5	4	3	2	3	3	1	5	4	3	
2	2	2	2	2	4	4	4	2	4	2	2	5	5	5	4	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	1	5	4	2	4	5	2	
3	1	1	1	2	2	2	2	2	5	3	1	4	4	4	2	1	1	2	5	2	3	3	2	2	2	1	2	3	2	3	4	3	3	2	2	2	4	4	3	
4	2	2	2	4	4	2	2	2	5	2	2	5	5	5	4	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	2	
5	3	2	1	2	4	3	1	1	5	1	1	5	5	4	3	3	1	1	4	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	4	4	2	2	4	2	2	5	4	2
6	2	3	2	2	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	1	4	4	4
7	2	4	1	2	2	2	3	3	5	3	2	5	5	3	4	2	1	1	5	1	1	4	1	5	5	5	4	2	4	3	5	5	4	2	4	4	2	5	4	2
8	2	2	2	2	4	2	2	2	4	4	2	4	4	2	4	2	2	2	4	2	3	2	2	4	4	4	2	2	4	4	4	2	1	4	2	2	5	4	4	
9	2	3	2	4	4	3	1	1	5	1	1	5	5	4	3	3	1	1	5	1	1	1	1	1	4	4	4	3	3	3	5	3	2	2	2	2	4	4	2	
10	2	1	1	1	1	4	1	1	5	1	1	4	4	2	4	3	3	2	5	1	3	3	1	3	2	2	4	4	5	5	5	4	3	3	1	2	3	4	5	1
11	2	2	2	4	4	4	2	2	4	1	2	5	4	4	4	2	2	2	4	1	2	2	2	2	4	4	2	2	4	4	4	4	2	2	2	4	2	4	4	2
12	2	2	1	2	4	2	2	1	4	1	2	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	4	2	2	4	4	2	2	4	4	4	4	2	2	2	4	2	4	4	4
13	3	2	2	2	4	3	2	2	4	1	2	4	4	4	2	2	1	2	4	2	2	3	1	4	3	3	1	2	4	3	3	4	2	2	2	2	2	4	2	2
14	2	3	1	2	5	2	2	1	4	2	1	4	4	5	4	2	2	4	4	2	1	3	3	2	4	4	2	2	4	4	4	4	2	2	2	3	2	4	4	4
15	2	2	1	2	5	2	4	2	5	2	1	5	4	4	4	1	1	4	4	2	3	4	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	5	4	2
16	1	2	2	2	2	2	2	1	5	4	2	5	3	4	4	2	2	2	4	1	2	1	2	2	4	4	2	2	4	4	4	4	3	1	2	2	2	4	4	4
17	1	1	1	2	5	2	2	2	4	2	2	4	4	4	4	3	2	4	5	1	1	3	2	4	4	4	2	2	5	4	4	4	4	2	4	2	2	5	4	4
18	1	3	2	2	4	2	4	1	5	2	2	4	4	4	4	2	2	2	4	1	2	2	3	2	4	4	1	3	5	5	4	5	4	2	4	2	2	4	4	2
19	1	3	1	2	2	2	1	4	4	1	1	5	5	4	4	2	2	1	4	2	2	1	2	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	2	2	2	2	4	4	2
20	2	1	2	1	4	2	1	2	4	1	1	5	4	4	4	2	1	2	4	2	2	3	2	3	4	4	4	2	4	5	5	5	3	2	2	3	2	5	4	4
21	2	4	1	2	5	2	1	2	5	2	2	5	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	1	2	2	5	5	4	2	2	2	2	2	4	4	2
22	2	3	2	2	4	2	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	1	2	4	2	1	1	3	2	4	4	2	2	4	5	5	4	2	1	2	2	2	4	4	4
23	2	1	2	2	5	2	2	2	5	2	2	4	3	4	4	1	2	1	5	2	2	2	4	4	2	4	2	2	5	4	5	4	2	2	2	2	2	4	4	2
24	1	3	1	2	4	2	2	1	5	2	2	4	4	4	4	2	1	2	4	1	1	2	2	4	4	4	3	5	4	5	5	2	2	4	2	1	5	4	4	
25	1	2	1	2	4	2	2	4	4	2	1	5	4	4	4	3	2	1	4	1	3	1	1	4	4	4	2	4	4	5	4	2	2	2	2	2	4	4	2	



**BASE DE DATOS**

**Instrumento para evaluar Colaboradores**

Res.	Gobierno digital																				Gestión documental																					
	Identidad digital				Servicios digitales				Gobernanza y gestión de datos				Interoperabilidad				Seguridad digital				Lineamientos				Procesos				certificados y firmas digitales				Herramientas informáticas				Inducción y capacitación					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40		
26	2	2	2	1	2	2	2	1	4	2	1	5	5	4	4	2	1	1	4	1	2	2	1	3	4	4	2	4	4	4	4	5	3	1	4	1	2	4	4	4	4	
27	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	5	5	4	4	2	2	4	4	2	2	1	2	4	4	4	1	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4
28	2	2	3	1	4	2	2	1	5	2	2	4	5	5	5	3	1	2	5	1	2	1	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2	2	2	2	4	4	4	2		
29	2	2	2	1	4	3	2	2	5	2	1	5	5	5	5	2	2	1	4	1	1	4	3	4	5	5	2	2	5	5	5	5	3	1	1	1	1	5	5	1		
30	2	1	1	1	5	2	2	1	4	2	1	5	5	5	5	1	1	1	5	1	1	2	4	4	4	4	2	2	5	5	5	5	3	1	1	2	1	5	5	1		
31	2	3	2	1	5	4	2	2	5	2	2	5	5	5	5	1	2	2	5	2	1	2	2	4	4	4	2	2	5	5	4	4	3	3	4	2	1	4	4	4		
32	3	1	1	1	4	4	2	1	5	1	1	4	4	4	4	3	1	2	5	2	2	3	1	3	4	4	2	4	4	4	5	4	3	1	1	2	3	4	5	1		
33	1	1	1	1	4	2	1	1	5	1	1	5	4	4	4	3	2	1	5	2	1	2	1	3	4	4	1	4	4	4	5	5	3	1	1	2	3	4	5	1		
34	2	2	2	2	2	2	1	2	4	2	2	4	4	4	4	2	1	4	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	2		
35	2	3	2	2	2	2	4	2	4	2	2	4	3	4	4	2	2	1	4	1	1	4	2	2	4	4	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	5	4	2		
36	3	2	1	2	4	3	3	2	4	2	2	4	4	4	2	1	1	2	4	2	3	3	4	4	3	3	2	4	4	3	4	4	2	2	2	2	2	4	4	2		
37	2	2	2	2	4	2	3	1	4	1	1	4	4	5	4	2	2	2	4	1	2	3	1	4	4	4	2	2	4	4	5	5	2	2	2	3	2	4	4	4		
38	1	3	3	2	4	2	2	1	5	1	1	5	4	4	4	1	1	1	4	1	2	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	5	2	2	2	2	2	4	4	4		
39	2	2	2	2	4	2	3	2	5	1	2	5	4	4	4	2	2	1	4	1	2	2	2	2	4	4	2	2	4	5	4	5	3	1	2	2	2	4	4	2		
40	2	1	2	2	4	2	2	1	4	1	2	4	4	4	4	2	1	1	5	2	2	1	1	4	4	4	2	2	5	4	4	4	4	2	2	2	4	4	2			
41	2	4	1	1	4	2	4	2	5	1	2	4	4	4	4	2	2	1	4	1	1	2	2	2	4	4	4	3	5	4	4	5	4	2	2	2	2	4	4	2		
42	2	2	3	1	4	2	2	2	4	2	1	5	5	4	4	2	2	2	4	1	2	2	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4		
43	2	1	2	1	2	4	2	1	4	2	1	5	4	4	4	2	2	1	4	2	1	1	1	3	4	4	2	2	4	4	4	5	3	2	2	1	2	4	4	2		
44	1	2	1	2	2	3	2	2	5	2	2	5	4	4	4	1	2	4	4	2	3	2	2	4	4	4	1	2	2	4	5	4	2	1	4	4	2	4	4	4		
45	2	1	2	2	2	3	2	1	4	2	2	5	3	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2	3	4	4	2	2	4	4	4	5	3	2	4	1	2	4	4	2		
46	2	2	2	2	2	3	2	1	5	2	2	5	4	4	4	1	2	2	4	2	2	1	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	2		
47	2	2	3	2	5	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	2	2	1	4	2	2	2	4	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	1		
48	1	2	1	1	4	2	1	1	5	1	2	4	4	5	4	3	3	2	5	1	2	3	1	3	4	4	2	2	5	4	5	5	3	1	1	2	3	5	5	2		
49	2	3	2	2	4	2	2	1	4	2	1	5	4	4	4	2	1	2	4	2	1	2	2	2	4	4	2	2	4	5	4	4	2	2	4	4	2	4	4	2		
50	2	2	1	1	4	2	2	2	4	2	1	4	4	4	4	5	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	2	2	4	4	5	4	2	2	2	2	2	5	4	2		
51	3	2	2	1	4	3	2	1	4	2	1	4	4	4	4	2	1	2	4	2	1	3	2	4	3	3	2	4	4	4	5	5	2	1	2	2	1	4	5	2		
52	2	3	2	2	4	2	2	2	4	1	2	4	3	5	4	1	2	1	4	2	3	3	2	2	4	4	2	2	4	4	5	4	2	2	2	3	1	5	4	2		
53	2	2	2	1	2	2	2	1	5	1	2	5	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	1	2	4	4	5	5	2	2	2	2	2	4	4	2		
54	2	2	1	1	4	2	2	2	5	1	2	5	4	4	4	2	2	2	4	2	2	1	2	2	4	4	2	2	4	5	5	4	3	1	2	4	2	5	4	2		