

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS

ECONÓMICAS, CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

LA GESTIÓN PÚBLICA DIGITAL Y EL SERVICIO DE TRÁMITE

DOCUMENTARIO EN EL GOBIERNO REGIONAL DE

CAJAMARCA, 2023 – 2024

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

Presentada por:

MARY JANY TARRILLO HUAMÁN

Asesor:

Dr. EDWIN HORACIO FERNÁNDEZ RODRÍGUEZ

Cajamarca, Perú

2025


CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador:
Mary Jany Tarrillo Huamán
DNI: 76479906

Escuela Profesional/Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias
Económicas, Contables y Administrativas, Programa de Maestría en Ciencias.
Mención: Administración y Gerencia Pública
2. Asesor: Dr. Edwin Horacio Fernández Rodríguez
3. Grado académico o título profesional
 Bachiller Título profesional Segunda especialidad
 Maestro Doctor
4. Tipo de Investigación:
 Tesis Trabajo de investigación Trabajo de suficiencia profesional
 Trabajo académico
5. Título de Trabajo de Investigación:
La gestión pública digital y el servicio de trámite documentario en el Gobierno Regional
de Cajamarca, 2023 – 2024
6. Fecha de evaluación: **03/10/2025**
7. Software antiplagio: TURNITIN URKUND (OURIGINAL) (*)
8. Porcentaje de Informe de Similitud: **19%**
9. Código Documento: **3117:507409931**
10. Resultado de la Evaluación de Similitud:
 APROBADO PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONE DESAPROBADO

Fecha Emisión: **06/10/2025**

*Firma y/o Sello
Emisor Constancia*



.....
Dr. Edwin Horacio Fernández Rodríguez
DNI: 26719396

* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

COPYRIGHT © 2025 by
MARY JANY TARRILLO HUAMÁN
Todos los derechos reservados



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD
Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERU



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las *9:12* horas del día 17 de setiembre de dos mil veinticinco, reunidos en el Aula 1Q-206 de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por *el Dr. ELMER WILLIAMS RODRÍGUEZ OLAZO*, *el Dr. EDWARD FREDY TORRES IZQUIERDO*, *el Dr. OSCAR DAVID CARMONA ÁLVAREZ*, y en calidad de Asesor *el Dr. EDWIN HORACIO FERNÁNDEZ RODRÍGUEZ*. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **“LA GESTIÓN PÚBLICA DIGITAL Y EL SERVICIO DE TRÁMITE DOCUMENTARIO EN EL GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA, 2023-2024”**; presentada por la **Bachiller en Agronegocios MARY JANY TARRILLO HUAMÁN**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó *A.P.R.O.B.A.R.* con la calificación de *DIECISIETE (17) - EXCELENTE* la mencionada Tesis; en tal virtud, la **Bachiller en Agronegocios MARY JANY TARRILLO HUAMÁN**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**.

Siendo las *10:15* horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

.....
Dr. Edwin Horacio Fernández Rodríguez
Asesor

.....
Dr. Elmer Williams Rodríguez Olazo
Jurado Evaluador

.....
Dr. Edward Fredy Torres Izquierdo
Jurado Evaluador

.....
Dr. Oscar David Carmona Álvarez
Jurado Evaluador

A:

Con amor y cariño dedico a mis padres por su apoyo incondicional, a mis hermanos fuente de inspiración y a mi querido esposo e hijo por motivarme siempre a seguir adelante y lograr mis metas.

AGRADECIMIENTO

Deseo expresar mi sincero agradecimiento a los funcionarios y profesionales del Gobierno Regional de Cajamarca, quienes, con gran disposición y generosidad, compartieron información clave y brindaron acceso a datos institucionales relevantes. Su colaboración fue esencial para comprender a profundidad el contexto del estudio y para enriquecer el análisis desde una perspectiva técnica y territorial.

La verdadera transformación digital en el sector público no consiste solo en digitalizar trámites, sino en rediseñar la relación entre el Estado y la ciudadanía, apostando por la transparencia, la eficiencia y el empoderamiento social.

Helen Margetts

ÍNDICE GENERAL

A:.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS	xiii
GLOSARIO O DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT	xvi

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.1.1 Contextualización	1
1.1.2 Descripción del problema	2
1.1.3 Formulación del problema	5
1.2 Justificación	5
1.2.1 Justificación científica.....	5
1.2.2 Justificación técnica – práctica	5
1.2.3 Justificación institucional y personal	6
1.3 Delimitación de la investigación	6
1.3.1 Temporal.....	6
1.3.2 Espacial.....	7
1.3.3 Social	7
1.4 Limitaciones.....	7
1.5 Objetivos.....	8
1.5.1 Objetivo general	8
1.5.2 Objetivos específicos.....	8

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Marco Legal	9
2.2 Antecedentes de la investigación o marco referencial.....	11
2.3 Bases teóricas	17
2.3.1 Teoría de la Gestión pública digital.....	17
2.3.2 Teoría del Gobierno electrónico (E – Government)	19
2.3.3 Teoría de la Gestión documental.....	21
2.3.4 Teoría servicio trámite documentario.....	25
2.4 Marco conceptual.....	29
2.4.1 Gestión pública digital	29

2.4.2	Trámite documentario.....	29
2.4.3	Gobierno digital.....	29
2.4.4	Gestión documental.....	30
2.4.5	Funcionalidad.....	30
2.4.6	Facilidad de uso.....	30
2.4.7	Trámite documentario digital.....	31
2.4.8	Calidad del servicio brindado.....	31
2.4.9	Capacidad de respuesta.....	31
2.5	Definición de términos básicos.....	32

CAPÍTULO III. PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1	Hipótesis.....	33
3.1.1	Hipótesis general.....	33
3.1.2	Hipótesis específicas.....	33
3.2	Variables.....	33
3.2.1	Variable independiente.....	33
3.2.2	Variable dependiente.....	33
3.3	Operacionalización de variables.....	34

CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO

4.1	Ubicación geográfica.....	36
4.2	Diseño de la investigación.....	36
4.3	Métodos de investigación.....	38
4.4	Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación.....	39
4.4.1	Población.....	39
4.4.2	Muestra.....	39
4.4.3	Unidad de análisis.....	40
4.4.4	Unidad de observación.....	40
4.5	Técnicas e instrumentos de recopilación de información.....	40
4.6	Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.....	42
4.7	Equipos, materiales, insumos, etc.....	43
4.8	Matriz de consistencia metodológica.....	44

CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1	Presentación de resultados.....	46
5.1.1	Variable Gestión Pública Digital.....	46
5.1.2	Variable Servicio Trámite digital.....	57
5.2	Análisis, interpretación y discusión de resultados.....	63

5.3	Contrastación de hipótesis.....	66
5.3.1	Contraste de la Hipótesis General.....	67
5.3.2	Contraste de las Hipótesis Específicas.....	68
5.3.3	Conclusión de la Constatación de Hipótesis.....	70
	CONCLUSIONES.....	71
	RECOMENDACIONES.....	72
	REFERENCIAS.....	73
	APÉNDICES.....	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de Variables.....	34
Tabla 2 Distribución de preguntas según dimensiones.....	41
Tabla 3 Coeficiente de Alfa de Cronbach	42
Tabla 4 Materiales de trabajo	43
Tabla 5 Matriz de consistencia metodológica de la investigación	44
Tabla 6 Disponibilidad del sistema digital	46
Tabla 7 Percepción sobre la protección de datos en el sistema digital	49
Tabla 8 Frecuencia y porcentaje de percepción sobre el personal capacitado	51
Tabla 9 Frecuencia y porcentaje de personal no capacitado	52
Tabla 10 Percepción sobre la capacidad del sistema para ejecutar múltiples tareas sin fallas	54
Tabla 11 Frecuencia y porcentaje del tiempo de respuesta a los trámites digitales	58
Tabla 12 Frecuencia y porcentaje sobre los avances del trámite documentario	60
Tabla 13 Frecuencia y porcentaje del personal del GORECAJ.....	61
Tabla 14 Puntos de corte para el análisis de correlación	67
Tabla 15 Prueba estadística de correlación de Spearman hipótesis general	68
Tabla 16 Prueba estadística de correlación de Spearman hipótesis específica 1	68
Tabla 17 Prueba estadística de correlación de Spearman hipótesis específica 2	69
Tabla 18 Prueba de correlación de Spearman hipótesis específica 3	70

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Esencia de la gestión documental.....	24
Figura 2 Mapa de ubicación.....	36
Figura 3 Relación de variables identificadas.....	37
Figura 4 Disponibilidad del sistema digital en el momento que el usuario lo requiere. 46	
Figura 5 Percepción sobre la experiencia de problemas técnicos en el uso del sistema digital.....	47
Figura 6 Percepción sobre la eficiencia de los trámites en línea mediante el sistema digital.....	48
Figura 7 Plataforma del gobierno del GORECAJ actualizada y precisa.....	50
Figura 8 Personal capacitado en manejo de herramientas digitales del GORECAJ ...	51
Figura 9 Falta de capacitación influye en eficiencia del trámite documentario del GORECAJ.....	52
Figura 10 Gestión documental agiliza trámites y reduce tiempos de espera en el GORECAJ.....	53
Figura 11 Percepción sobre la facilidad que ofrece la plataforma digital para realizar el trabajo en el GORECAJ.....	55
Figura 12 Claridad y comprensibilidad para realizar un trámite digital.....	56
Figura 13 Trámites digitales agilizan el tiempo de atención en el GORECAJ.....	57
Figura 14 Tiempos de respuesta en los trámites digitales en el GORECAJ.....	58
Figura 15 GORECAJ promueve adecuadamente el uso de trámites digitales.....	59
Figura 16 Información sobre los avances del trámite en tiempo real del GORECAJ ..	60
Figura 17 El personal del GORECAJ muestra disposición para resolver dudas o inconvenientes.....	61
Figura 18 Satisfacción con la rapidez del trámite documentario.....	62

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS

GORECAJ:	Gobierno Regional de Cajamarca.
MAD:	Mesa de Partes Digital.
PCM:	Presidencia del Consejo de Ministros.
PMG:	Programa de Mejoramiento de la Gestión.
ROF:	Reglamento de Organización y Funciones.
SGTD:	Secretaría de Gobierno y Transformación Digital.
TIC:	Tecnologías de la Información y Comunicación.
TD:	Transformación digital.

GLOSARIO O DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Cultura digital. Se entiende como el grado en el que las personas utilizan las tecnologías digitales para mejorar la eficiencia en los procesos, prácticas sociales, competencias y valores de forma activa y crítica. Jenkins, H. (2009).

Gestión pública digital. Se entiende como la orientación que tienen las entidades públicas, para integrar sus procesos a soluciones digitales, promoviendo gobiernos más inclusivos, abiertos e innovadores. OCDE (2019)

Gestión documental. Se entiende como el conjunto ordenado de actividades y tareas técnicas y administrativas, desde la planificación hasta la conservación y disposición final, que respalde adecuadamente los procesos de gestión y toma de decisiones. AGN (2017)

Trámite digital. Se entiende como el cúmulo de procedimientos que las entidades, especialmente las públicas, otorgan a las personas a través de plataformas digitales, con el propósito de agilizar trámites, sin necesidad de la presencia física tradicional. Por ello, se menciona que está orientada a mejorar la eficiencia, transparencia, accesibilidad y trazabilidad en la atención de los servicios públicos. PCM (2020).

Transformación digital. Se entiende como el conjunto de actividades o acciones enfocadas en un proceso, que integran de manera estratégica las tecnologías digitales en sus estructuras, procesos y modelos de gestión. Se tiene como propósito la modernización del sector público. OCDE (2020)

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión pública digital y el servicio de trámite documentario en el Gobierno Regional de Cajamarca durante el periodo 2023 – 2024. El estudio tiene un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, con un diseño no experimental y de corte transversal. Se aplicó una encuesta estructurada con escala de Likert a una muestra de 240 ciudadanos y funcionarios, cuya fiabilidad fue validada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach ($\alpha = 0.9164$). El procesamiento y análisis de datos se realizaron utilizando el software IBM SPSS Statistics 27, aplicando la prueba estadística de correlación de Spearman debido a la naturaleza ordinal de los datos recolectados. Los resultados mostraron una correlación positiva y significativa entre la gestión pública digital y el servicio de trámite documentario, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.701, indicando una relación moderada. Además, se encontró que el gobierno digital, la gestión documental y la facilidad de uso están directamente relacionados con la calidad y eficiencia del trámite documentario. Estos hallazgos reafirman la importancia de fortalecer los componentes de la gestión pública digital para optimizar los servicios administrativos para el ciudadano. En la discusión, los resultados fueron contrastados favorablemente con los antecedentes nacionales e internacionales, mejorando la transformación digital en la modernización del Estado, la mejora del acceso a servicios públicos y la eficiencia administrativa. Finalmente, esta investigación contribuye evidencias empíricas relevantes que posicionan a la gestión pública digital como un eje importante para el fortalecimiento de la eficiencia institucional, la transparencia y la satisfacción ciudadana.

Palabras clave: Gestión pública digital, trámite documentario, gobierno digital, transformación digital, eficiencia administrativa.

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relationship between digital public management and the document processing service in the Cajamarca Regional Government during the 2023–2024 period. The study uses a quantitative, correlational approach, with a non-experimental, cross-sectional design. A structured survey with a Likert scale was administered to a sample of 240 citizens and public officials, whose reliability was validated using Cronbach's alpha coefficient ($\alpha = 0.9164$). Data processing and analysis were performed using IBM SPSS Statistics 27 software, applying Spearman's correlation test due to the ordinal nature of the data collected. The results showed a positive and significant correlation between digital public management and the document processing service, with a Spearman's Rho coefficient of 0.701, indicating a moderate relationship. Furthermore, it was found that digital government, document management, and ease of use are directly related to the quality and efficiency of document processing. These findings reaffirm the importance of strengthening the components of digital public management to optimize administrative services for citizens. In the discussion, the results were favorably contrasted with national and international precedents, enhancing digital transformation in state modernization, improving access to public services, and enhancing administrative efficiency. Finally, this research contributes relevant empirical evidence that positions digital public management as an important pillar for strengthening institutional efficiency, transparency, and citizen satisfaction.

Keywords: Digital public management, document processing, administrative efficiency, digital transformation, public service.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema

1.1.1 Contextualización

En el ámbito internacional, diversos países como Estonia, Corea del Sur y Dinamarca han implementado con éxito modelos de gestión pública digital, evidenciando que la adopción estratégica de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) contribuye al fortalecimiento de la gobernanza y a la optimización de los servicios públicos (OCDE, 2020). En el contexto latinoamericano, si bien se han registrado avances relevantes mediante programas como la Agenda Digital para América Latina y el Caribe - eLAC2022, aún existen desafíos relacionados a mejorar la gestión pública, y la cultura digital en las instituciones (CEPAL, 2021).

En el Perú, la digitalización en la gestión pública se ha institucionalizado mediante la Ley de Modernización del Estado (Ley N.º 27658) y la Ley de Gobierno Digital (Decreto Legislativo N.º 1412), que establecen la obligatoriedad en implementar plataformas digitales, con enfoque en la eficiencia, trazabilidad y transparencia. Sin embargo, los niveles de implementación son dispares entre instituciones y regiones, reflejando una brecha entre el diseño normativo y la aplicación efectiva.

En este escenario, el Gobierno Regional de Cajamarca, ha adoptado el sistema de Mesa de Partes Digital (MAD – Cero Papel), como parte de su compromiso con la transformación digital. Esta plataforma busca optimizar el servicio de trámite documentario, automatizando procesos como la recepción, derivación, seguimiento y disposición final de documentos. No obstante, a pesar de estos esfuerzos, se identifican limitaciones significativas: baja interoperabilidad entre áreas, deficientes capacidades del personal, uso parcial de las funcionalidades del sistema y percepciones mixtas respecto a su eficiencia y facilidad de uso.

La situación se ha visto agravada durante el periodo 2023 – 2024, debido a importantes cambios organizacionales en el Gobierno Regional de Cajamarca, impulsados por la nueva gestión gubernamental. Estos cambios han provocado discontinuidades en la implementación del modelo de gestión digital, evidenciando la necesidad urgente de realizar una evaluación crítica sobre el nivel real de la gestión pública digital y su impacto en la eficiencia del servicio de trámite documentario.

Ante esta situación, surge la necesidad de una investigación que analice de manera integral y empírica la relación entre la gestión pública digital y el servicio de trámite documentario en el Gobierno Regional de Cajamarca. Este análisis deberá contemplar dimensiones clave como el gobierno digital, la gestión documental, la facilidad de uso y la funcionalidad del sistema, así como la calidad, eficiencia y capacidad de respuesta del servicio ofrecido al ciudadano.

1.1.2 Descripción del problema

En el Perú, la digitalización de la gestión pública se sustenta en la Ley de Modernización del Estado y la Ley de Gobierno Digital, que obligan a implementar plataformas interoperables para mejorar la eficiencia, trazabilidad y transparencia. Sin embargo, su aplicación presenta disparidades regionales. En el Gobierno Regional de Cajamarca, la adopción de la Mesa de Partes Digital (MAD – Cero Papel) ha buscado optimizar el trámite documentario; no obstante, persisten limitaciones como baja interoperabilidad, uso parcial de funcionalidades, deficiente capacitación y coexistencia con procesos manuales. Estos problemas, agudizados por cambios organizacionales, han fragmentado la implementación del modelo digital, reduciendo su impacto esperado. En este contexto, se requiere una investigación que evalúe de forma integral y empírica la relación entre gestión pública digital y el servicio de trámite documentario, considerando dimensiones de usabilidad, funcionalidad, calidad, eficiencia y capacidad de respuesta del servicio.

La tendencia actual en materia de digitalización se orienta a ofrecer servicios de calidad a los usuarios, tanto en organizaciones públicas como privadas. En esta línea, los gobiernos y las instituciones que los conforman han concentrado sus esfuerzos en integrar tecnologías de la información y comunicación (TIC) en los servicios que brindan, con el objetivo de modernizar los procesos y mejorar la experiencia del usuario final. Según Stable, Álvarez, Bernal y Sam (2020), esta transformación digital implica una orientación y visión estratégica que se fundamente en la innovación y con principios de eficiencia operativa y enfoque ciudadano.

En este contexto, la gestión pública digital se presenta como un elemento clave para la modernización del sector público, permitiendo adaptar los servicios a las crecientes demandas de una sociedad más conectada y exigente. El Gobierno Regional de Cajamarca ha implementado el sistema de gestión documental MAD – Cero Papel, una plataforma que facilita, agiliza y automatiza los procesos de recepción, emisión, distribución y archivo de documentos, tanto físicos como electrónicos, firmados digitalmente, para trámites internos y externos.

Particularmente, en el 2020, durante la pandemia del COVID – 19, el Gobierno Regional de Cajamarca implementó la Mesa de Partes Virtual, lo cual permitió a los ciudadanos realizar trámites desde sus hogares, minimizando el riesgo de contagio. Esta iniciativa, orientada a la gestión documental digital, fue reconocida con la certificación de Buenas Prácticas en Gestión Pública 2022, en la categoría de Simplificación de Trámites, evidenciando su impacto positivo en la continuidad y eficiencia de los servicios públicos.

Posteriormente, en el 2022, se promulgó la Ley N° 31465, Ley del Procedimiento Administrativo General, que promueve la digitalización y sistematización de los procedimientos administrativos en las entidades públicas. Esta normativa busca consolidar la recepción documentaria digital como una práctica permanente.

En términos generales, la gestión pública digital no solo mejora la eficiencia y calidad de los servicios públicos, sino que moderniza el estado, fortaleciendo la participación ciudadana, la transparencia y la adaptabilidad de las entidades públicas frente a la globalización. Así, se consolida como una herramienta estratégica para la modernización y optimización de la administración pública en el siglo XXI.

De manera específica, el servicio de trámite documentario es fundamental para el adecuado funcionamiento de las entidades públicas, ya que incide directamente en la eficiencia administrativa, la seguridad en el manejo de datos, la transparencia de los procesos y la calidad de atención al ciudadano. La optimización de estos trámites permite a las entidades ofrecer respuestas más ágiles y precisas, mejorando sustancialmente la interacción entre la ciudadanía y el Estado.

En tal sentido, la presente investigación se justifica por la necesidad de garantizar un servicio de trámite documentario eficiente, rápido y de alta calidad, acorde a las expectativas ciudadanas. Además, busca identificar las principales deficiencias en el uso de las herramientas digitales en el sector público y analizar las razones que han impedido su plena implementación en los organismos estatales.

Además, el uso de herramientas digitales, considerando las deficiencias de conectividad en un departamento disperso y diverso como es Cajamarca, significa un desafío para su utilización, por ello, también es menester de la presente investigación, señalar cuales son estas limitaciones y como se articulan al servicio que brinda el Gobierno Regional de Cajamarca.

Por lo tanto, resulta indispensable conocer el nivel de desarrollo de la gestión pública digital y su relación con el servicio de trámite documentario en el Gobierno Regional de Cajamarca, a fin de evaluar la implementación del sistema MAD – Cero Papel y determinar su grado de efectividad en la optimización de los procesos documentarios.

1.1.3 Formulación del problema

a. Pregunta general

¿Cuál es la relación entre la gestión pública digital y el servicio de trámite documentario en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023 – 2024?

b. Preguntas auxiliares

- ¿Cuál es la relación entre la gestión pública digital y el trámite documentario digital en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023 - 2024?
- ¿Cuál es la relación entre la gestión pública digital y la calidad de servicio brindado en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023 - 2024?
- ¿Cuál es la relación entre la gestión pública digital y la capacidad de respuesta en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023 - 2024?

1.2 Justificación

1.2.1 Justificación científica

La presente investigación se fundamenta en los desarrollos teóricos de la gestión pública digital, entendida como un proceso integral de transformación institucional que va más allá de la simple adopción de tecnologías. Según Dunleavy et al. (2006) y Janowski (2015), este enfoque impulsa el uso de las tecnologías de Información y Comunicación – TICs, para reintegrar servicios, desjerarquizar la organización y el rediseño de los procesos públicos en función a los servicios proporcionados al ciudadano. Desde esta perspectiva, la gestión pública digital permite fortalecer la eficiencia operativa de las entidades públicas, mejorar la capacidad de respuesta y consolidar una gobernanza más transparente, participativa y orientada a misiones y resultados.

1.2.2 Justificación técnica – práctica

La presente investigación tiene un enfoque técnico – práctico, ya que busca identificar la relación de la gestión pública digital con el servicio de trámite documentario dirigido al ciudadano, incidiendo en la necesidad de fortalecer las capacidades de los

funcionarios y/o servidores públicos del Gobierno Regional de Cajamarca, promoviendo la aplicación eficiente de los aspectos operativos del gobierno digital para la mejora continua de la calidad del servicio orientado al ciudadano. Este enfoque resulta altamente pertinente en un contexto en el que la modernización del Estado exige servicios públicos más accesibles, ágiles y transparentes.

Asimismo, los resultados del presente estudio constituirán una herramienta de apoyo técnico para la toma de decisiones estratégicas en materia de digitalización de servicios, ofreciendo un diagnóstico claro de las fortalezas y debilidades del sistema MAD Cero Papel. De este modo, se podrá orientar la formulación de políticas públicas, planes de mejora y capacitaciones específicas que impulsen una gestión pública digital más robusta y sostenible en el tiempo.

1.2.3 Justificación institucional y personal

La investigación se justifica institucionalmente por la necesidad que tiene el Gobierno Regional de Cajamarca de reducir los tiempos de espera en la atención de expedientes ciudadanos. La adopción de herramientas digitales permite a los responsables del área de tramitación de documentos realizar su labor con mayor eficiencia, rapidez y precisión, elevando significativamente la calidad del servicio ofrecido a la población. Asimismo, responde a una necesidad institucional latente de contar con estudios técnicos que evalúen de manera objetiva los avances, limitaciones y oportunidades de mejora en la implementación del sistema MAD Cero Papel. Los resultados de este estudio darán cuenta sobre la respuesta institucional frente a los desafíos de la transformación digital en el sector público.

1.3 Delimitación de la investigación

1.3.1 Temporal

La investigación recogerá información desde el 2023 – 2024, correspondiente al segundo año de gestión del gobernador Roger Guevara Rodríguez.

1.3.2 Espacial

El trabajo de investigación se desarrollará en el distrito de Cajamarca, en la provincia y departamento de Cajamarca, específicamente en el Gobierno Regional de Cajamarca, Sede Central, ubicado en el Jr. Santa Teresa de Journet N° 351.

1.3.3 Social

La investigación centrará su mirada en la institucionalidad del sector público, particularmente en el personal que interviene en los procesos de trámite documentario dentro del Gobierno Regional de Cajamarca. Este grupo está conformado por aproximadamente 500 trabajadores que desempeñan funciones administrativas y logísticas, cuyas responsabilidades abarcan la recepción, registro, derivación y seguimiento de documentos oficiales.

La delimitación social se justifica en la medida en que son estos colaboradores quienes experimentan directamente los efectos de la digitalización de los procesos, tanto en términos de eficiencia operativa como de optimización de tiempos de respuesta. Asimismo, la investigación contempla a los usuarios internos y externos que interactúan con la plataforma de trámite documentario, pues su percepción de accesibilidad y satisfacción forma parte del análisis del impacto de la gestión pública digital.

1.4 Limitaciones

Para el desarrollo de la presente investigación, la principal limitación estuvo relacionada al cambio de gestión gubernamental, ya que el impulso a los temas de digitalización y modernización de la entidad pública digital no era un tema prioritario para la gestión del periodo de investigación.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión pública digital y el servicio de trámite documentario en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023 - 2024.

1.5.2 Objetivos específicos

- Analizar la relación entre la gestión pública digital y el trámite documentario digital en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023 – 2024.
- Examinar la relación entre la gestión pública digital y la calidad del servicio brindado en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023 – 2024.
- Analizar la relación entre la gestión pública digital y la capacidad de respuesta en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023 – 2024.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Marco Legal

- Según el *Decreto Supremo N° 029-2021-PCM*, publicado el 14 de marzo de 2021, se aprueba el Reglamento de la Ley de Gobierno Digital, impulsa la incorporación de las tecnologías digitales en los servicios ofrecidos por las entidades públicas en favor de la reactivación económica del país.
- Según el *Decreto Legislativo N° 1412*, publicado el 13 de septiembre de 2018, se aprueba la Ley de Gobierno Digital, con el objeto de establecer el marco de gobernanza del gobierno digital en el Estado y el régimen jurídico para el uso de tecnologías digitales en la Administración Pública.
- Según el *Decreto Supremo N° 118-2018- PCM*, publicado el 22 de diciembre de 2018, se declara de interés nacional el desarrollo del gobierno digital, la innovación y la economía digital con enfoque territorial.
- Según la *Resolución de secretaria de gobierno y transformación digital N° 002-2023 PCM/SGTD*, publicada el 2 de marzo de 2023, se aprueba la directiva que establece el perfil y responsabilidades del Oficial de Seguridad y Confianza Digital.
- Según la *Ordenanza Regional N° 013-2016-GR.CAJ-CR*, publicada el 4 de noviembre de 2016, se aprueba el Plan Estratégico Institucional PEI 2016-2019, actualizado mediante Resolución Ejecutiva Regional N° 484-2017-GR.CAJ/GR y con Resolución Ejecutiva Regional N° D000007-2019-GORECAJ-GR, que aprueba la extensión del horizonte hasta el año 2022.
- Según el *Decreto Supremo N° 022-2017-PCM*, publicado el 18 de marzo de 2017, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Presidencia del Consejo de ministros (PCM), creándose la Secretaría de Gobierno Digital.

- Según la *Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 004-2018-PCM/SEGDI*, publicada el 26 de diciembre de 2018, se aprueba los “Lineamientos del Líder de Gobierno Digital”.
- Según el *Decreto Supremo N° 118-2018-PCM*, publicado el 22 de diciembre de 2018, se declara de interés nacional el desarrollo del Gobierno Digital, la innovación y la economía digital con enfoque territorial.
- Según la *Resolución Gerencial General Regional N° 227-2019-GR.CAJ/GGR*, publicada el 5 de junio de 2019, se aprueba el “Plan de Gobierno Digital”, que define las líneas de acción tecnológicas del Gobierno Regional Cajamarca, para el periodo 2019- 2022.
- Según la *Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 003-2019-PCM/SEGDI*, publicada el 11 de julio de 2019, se disponen la creación del Laboratorio de Gobierno y Transformación Digital del Estado en la Presidencia del Consejo de ministros.
- Según el *Decreto Supremo N° 237-2019-EF*, publicado el 28 de julio de 2019, se aprueba el “Plan Nacional de Competitividad y Productividad”, el mismo que establece como Objetivo Prioritario “Generar el desarrollo de las capacidades para la innovación, adopción y transferencia de mejoras tecnológicas”.
- Según la *Ordenanza Regional N° 0005-2019-GR.CAJ-CR*, publicada el 26 de abril de 2019, se modifica la estructura orgánica, documentos técnico-normativos de gestión y declara 12 puntos de interés y necesidad la modernización y fortalecimiento organizacional del Gobierno Regional de Cajamarca.
- Según el *Decreto de Urgencia N° 006-2020*, publicado el 9 de enero de 2020, se crea el Sistema Nacional de Transformación Digital.
- Según el *Decreto Supremo N° 016-2020-PCM*, publicado el 29 de agosto de 2020, se amplía la información indicada en el numeral 3.2 del artículo 3 del Decreto Legislativo N° 1246, Decreto Legislativo que aprueba diversas medidas de

simplificación administrativa, con miras a promover la competitividad y productividad, transformación digital y simplificación administrativa en el Estado.

- Según el *Decreto Supremo N° 067-2017-PCM*, publicado el 30 de junio de 2017, se establece los plazos aplicables a las entidades públicas para la implementación de la interoperabilidad en el marco del Decreto Legislativo N° 1246 y dicta otras disposiciones.
- Según la *Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI*, publicada el 21 de diciembre de 2017, se aprueba el Modelo de Gestión Documental en el marco del Decreto Legislativo N° 1310.

2.2 Antecedentes de la investigación o marco referencial

Diversas investigaciones han puesto de manifiesto la importancia de la gestión documental y la transformación digital en el fortalecimiento de la administración pública. Destacando las siguientes:

A nivel internacional

Bateoja (2017), en su tesis titulada “Análisis de las ventajas y desventajas del sistema de gestión documental Quipux para la PUCESE”, tuvo como objetivo analizar las ventajas y desventajas del sistema de gestión documental Quipux en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas. El estudio, de tipo básico y descriptivo, utilizó entrevistas semiestructuradas con preguntas cerradas en escala Likert, dirigidas a asistentes y auxiliares administrativos, con el fin de conocer las herramientas, técnicas y criterios aplicados en la gestión y archivo de documentos. Como principal conclusión, Bateoja señala que la gestión documental representa un proceso clave para el funcionamiento eficiente de las organizaciones, ya que garantiza la seguridad de la información, facilita los procesos administrativos, incrementa la eficiencia organizacional y contribuye al desarrollo institucional. Asimismo, sostiene que la gestión documental cumple un propósito integrador, lo que justifica su implementación en aquellas entidades que buscan optimizar la calidad de sus procesos administrativos

mediante un manejo sistemático, conservación, recuperación y control efectivo de grandes volúmenes de información.

Aliaga (2022), en su tesis titulada “Transformación Digital y Gobierno: Propuesta de programa de mejoramiento de gestión para el sector público”, tuvo como objetivo proponer un Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) para el Estado, orientado a cerrar las brechas más relevantes en el modelo actual de transformación digital (TD) del sector público. La investigación, de tipo cualitativo y exploratorio, utilizó como técnicas principales las entrevistas a expertos en el tema y a actores clave vinculados tanto a la transformación digital como a los procesos de modernización del Estado. Como principal conclusión, Aliaga destaca que el Gobierno Digital debe constituirse en un servicio con alta capacidad de gestión basada en datos y con sólido respaldo político, dado su rol estratégico en la planificación, gestión, priorización y control de los avances en transformación digital. Además, sostiene que dicho servicio debe actuar como ente coordinador de servicios y asesor de las autoridades en todos los niveles del Estado, para garantizar una modernización efectiva, sostenible y articulada.

Rincón (2020), en su tesis titulada “Lineamientos para la gestión documental desde la perspectiva de transformación digital de las entidades públicas”, tuvo como objetivo proponer un conjunto de lineamientos para la transformación digital desde la óptica de la gestión documental, basándose en los hallazgos obtenidos a través de un proceso de vigilancia tecnológica, con el propósito de apoyar las iniciativas de modernización en las entidades del Estado. La investigación fue de enfoque cualitativo, de tipo documental, y utilizó como técnicas la aplicación de encuestas sobre el uso de tecnologías en la gestión documental, complementadas con la experiencia reconocida en el campo documental en entidades públicas. Como principal conclusión, Rincón señala que, gracias al fortalecimiento de la normatividad colombiana asociada a los servicios ciudadanos digitales, la transformación digital se ha posicionado dentro de las entidades públicas como un objetivo estratégico fundamental para avanzar hacia la

construcción de un Estado más moderno, eficiente y con una oferta de servicios de mayor calidad para la ciudadanía.

Morales et al. (2020), en su artículo de investigación titulado “Gobierno digital en América Latina: ¿Un reto de la gestión pública de gobierno abierto?”, tuvo como objetivo realizar un análisis que contribuyera al debate sobre el papel que desempeña el gobierno digital también denominado gobierno electrónico dentro del nuevo paradigma de gestión pública orientado hacia el gobierno abierto, con especial atención en el contexto latinoamericano. El estudio se desarrolló bajo un enfoque documental, descriptivo y explicativo, utilizando como técnicas de investigación entrevistas y encuestas aplicadas a funcionarios públicos. Como principal conclusión, los autores sostienen que la tecnología digital constituye un elemento clave en la configuración del gobierno digital, sirviendo como premisa fundamental para la consolidación y fortalecimiento del nuevo modelo de administración pública basado en los principios del gobierno abierto en América Latina.

Felcman (2015), en su tesis titulada “Nuevos modelos de gestión pública: tecnologías de gestión, cultura organizacional y liderazgo después del ‘big bang’ paradigmático”, tuvo como objetivo realizar aportes teóricos que, mediante la formulación de un marco conceptual, tipologías e hipótesis, permitieran comprender las relaciones existentes en el sector público entre los conceptos de campos paradigmáticos, metáforas, modelos de gestión pública, tecnologías de gestión pública, cultura organizacional, liderazgo y brechas entre objetivos y resultados, así como entre lo requerido y lo logrado. La investigación fue de tipo exploratorio y utilizó como técnica principal la encuesta aplicada a líderes y miembros del sector agropecuario, agroalimentario y agroindustrial argentino. Como conclusión, Felcman señala que la gestión pública ha evolucionado progresivamente hacia una política de fomento de la investigación administrativa, enfocándose en la mejora de la relevancia, la calidad y el uso de tecnologías para ofrecer un servicio más eficiente y orientado al ciudadano.

A nivel nacional

Chávez (2023), en su tesis titulada “Transformación digital y calidad de servicio en el centro de idiomas de una universidad pública del norte del Perú, 2022”, tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la transformación digital y la calidad de servicio en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional de Trujillo. La metodología utilizada combinó el método inductivo–deductivo, y la recolección de datos se realizó mediante encuestas aplicadas a los alumnos del mencionado centro de estudios. Los resultados permitieron concluir que existe una correlación directa y significativa entre la transformación digital y la calidad del servicio, evidenciando que, a medida que se fortalece la implementación de procesos de transformación digital, se incrementa proporcionalmente la calidad del servicio percibido por los estudiantes.

Izquierdo (2021), en su tesis titulada “Gobierno electrónico y su influencia en la gestión pública en tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Distrital de Huaura-2020”, tuvo como objetivo demostrar de qué manera el gobierno electrónico influye en la gestión pública durante el contexto de la pandemia de COVID-19 en dicha municipalidad. La investigación fue de tipo correlacional y de nivel aplicado, orientada a fines prácticos e inmediatos. Para la recolección de datos, se utilizaron entrevistas y encuestas dirigidas a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura. Como resultado, Izquierdo concluye que existe una influencia significativa entre las variables de gobierno electrónico y gestión pública, evidenciada mediante un coeficiente de correlación Rho de Spearman de signo positivo ($r = 0.779$), lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Este hallazgo indica una correlación directa y de alta intensidad positiva entre ambas variables, resaltando el impacto del gobierno electrónico en el fortalecimiento de la gestión pública en contextos de crisis sanitaria.

Leveau (2023), en su tesis titulada “Sistema de trámite documentario y el servicio de atención al ciudadano en la municipalidad provincial de Loreto Nauta, 2022”, tuvo como objetivo determinar si existía una relación entre el sistema de trámite

documentario y el servicio de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Loreto Nauta durante el año 2022. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo básico, con un alcance descriptivo y correlacional, y con un diseño metodológico no experimental. Para la recolección de datos, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado. Los resultados de la investigación concluyeron que existe una relación positiva entre ambas variables, demostrando que un sistema de trámite documental eficiente y bien gestionado contribuye directamente a la mejora del servicio de atención al ciudadano, permitiendo procesos más ágiles, respuestas más rápidas a las solicitudes y un manejo más eficaz de la información.

Lara (2023), en su tesis titulada “Factores claves administrativos y la calidad del servicio en Trámite documental de una Municipalidad, Trujillo - Año 2021”, tuvo como objetivo determinar la relación entre los factores claves administrativos y la calidad del servicio en trámite documental en la Municipalidad de Trujillo durante el año 2021. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, con un diseño no experimental y de corte transversal. Para la recolección de datos, se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado. Los resultados permitieron concluir que existe una relación altamente significativa y directa entre los factores claves administrativos y la calidad del servicio en trámite documental, evidenciando que el fortalecimiento de dichos factores incide positivamente en la eficiencia y calidad del servicio brindado al ciudadano.

Vargas (2021), en su tesis titulada “Sistema web de trámite documental y su impacto en la calidad del servicio del Instituto Nueva Esperanza - Trujillo, 2020”, tuvo como objetivo determinar el efecto de la aplicación del Sistema Web de Trámite Documentario en la calidad del servicio brindado a los distintos tipos de usuarios del Instituto Nueva Esperanza. La investigación fue de tipo preexperimental, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado. Los

resultados permitieron concluir que el diseño, implementación y puesta en funcionamiento del Sistema Web de Trámite Documentario tuvo un impacto positivo significativo en la calidad del servicio, mejorando la eficiencia en los procedimientos y trámites internos de la institución.

A nivel local

Fernández (2023), en su tesis titulada “Gestión documental y su relación con el archivo digital del Servicio Administrativo Tributario de Cajamarca, 2020”, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión documental y el archivo digital en dicha institución durante el año 2020. Para alcanzar este objetivo, se empleó el método deductivo–inductivo, con un diseño de investigación no experimental, de corte transversal y correlacional. La técnica utilizada fue la encuesta, aplicándose como instrumento un cuestionario estructurado. Como resultado, Fernández concluyó que existe una relación positiva fuerte y estadísticamente significativa entre la gestión documental y el archivo digital, ya que en la contrastación de hipótesis se obtuvo un valor Sig. (bilateral) = 0.000, inferior al nivel de significancia establecido ($\alpha = 0.05$), lo cual respalda la aceptación de la hipótesis alterna.

Torres (2022), en su tesis titulada “Impacto del modelo de gestión documental Cero Papel en el gasto presupuestario del Gobierno Regional de Cajamarca, sede central, periodo 2018–2020”, tuvo como objetivo determinar el impacto de la implementación del Modelo de Gestión Documental Cero Papel en el gasto presupuestario del Gobierno Regional de Cajamarca durante el periodo 2018–2020. La investigación fue de tipo exploratorio, con un enfoque deductivo. Para la recolección de datos, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado. Como principal conclusión, Torres señala que la ejecución del Modelo Cero Papel no implicó un gasto significativo de recursos adicionales por parte de la entidad más allá de horas hombre y costos salariales del personal de planta, y que, a largo plazo, permitió la reducción de costos en partidas presupuestales como útiles de

oficina y escritorio. Esta implementación revolucionó la gestión interna del Gobierno Regional de Cajamarca, mejorando su agilidad, eficiencia y optimización del gasto público, apoyándose en una combinación de métodos de gestión de proyectos ágiles y tecnologías de información para su despliegue.

2.3 Bases teóricas

2.3.1 Teoría de la gestión pública digital

La gestión pública digital representa una transformación cultural en la forma en que los gobiernos gestionan sus recursos, ofrecen servicios y se relacionan con los ciudadanos, incorporando de manera estratégica las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en los procesos públicos.

La conceptualización inicial puede rastrearse en los trabajos de Fountain (2001), quien introduce el término gobierno virtual, aludiendo al impacto de las redes electrónicas en la estructura organizativa y los procesos gubernamentales. Para el autor, la incorporación de tecnología en el sector público no solo agiliza trámites, sino que altera profundamente los patrones de comunicación, coordinación y control en las instituciones públicas.

Posteriormente, Heeks (2006) plantea el concepto de e-Government como un proceso de rediseño de las funciones gubernamentales para incrementar su eficiencia, transparencia y capacidad de respuesta. Heeks advierte que la implementación tecnológica debe estar acompañada de un cambio organizacional profundo para evitar la brecha entre diseño y realidad, conocida como design-reality gap.

Chadwick y May (2009) enriquecen el debate conceptualizando el gobierno digital no solo como una automatización de servicios, sino como un nuevo modelo de interacción democrática entre el Estado y los ciudadanos, basado en la participación, la transparencia activa y la cocreación de políticas públicas.

Dunleavy et al. (2006) presentan la teoría de la Digital Era Governance (DEG), proponiendo que la gestión pública digital supera la mera informatización para enfocarse en la reintegración de servicios, desjerarquización de estructuras y la orientación centrada en el ciudadano. Según estos autores, la gestión pública debe rediseñar los servicios públicos en torno a plataformas digitales accesibles y centradas en las necesidades reales de la población.

Margetts (2010) profundiza en el rol de la gestión pública basada en datos (data-driven public management), señalando que el Estado contemporáneo debe transformar la información en un activo estratégico para la toma de decisiones, la predicción de necesidades sociales y la personalización de los servicios públicos.

En el ámbito latinoamericano, Parycek et al. (2014) destacan que la digitalización en el sector público implica no solo un cambio tecnológico, sino también un cambio cultural, donde la innovación, la transparencia y la colaboración interinstitucional se convierten en pilares fundamentales para una administración pública moderna.

En el caso peruano, la Ley N.º 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado (2002) y sus actualizaciones posteriores, junto con la Política Nacional de Gobierno Digital (Decreto Supremo N.º 029-2021-PCM), establecen que el Estado debe garantizar servicios públicos digitales eficientes, seguros e inclusivos, fortaleciendo los derechos ciudadanos en el entorno digital.

Las Naciones Unidas (2022) en su informe E-Government Survey sostiene que la gestión pública digital es un instrumento indispensable para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), promoviendo sociedades más inclusivas, eficientes y resilientes a través de la innovación tecnológica y la gobernanza abierta.

La gestión pública digital no debe entenderse únicamente como la adopción de tecnologías en las instituciones estatales, sino como un proceso de transformación integral que afecta los principios, estructuras y dinámicas de la administración pública.

Implica rediseñar la interacción con los ciudadanos, garantizando servicios más eficientes, transparentes, accesibles y centrados en sus necesidades, a través del uso estratégico de la tecnología y la gestión inteligente de los datos. Así, la gestión pública digital no solo moderniza el aparato estatal, sino que redefine su legitimidad en la era contemporánea.

La teoría de la Gestión Pública Digital constituye el eje conceptual central de esta investigación, al permitir analizar cómo el uso estratégico de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) transforma la estructura y operación del Estado, orientándolo hacia una gestión más eficiente, transparente y centrada en el ciudadano. Esta teoría sustenta el estudio de la plataforma MAD – Cero Papel del Gobierno Regional de Cajamarca, al proporcionar las bases para evaluar dimensiones clave como la funcionalidad, la gestión documental, la facilidad de uso y el enfoque ciudadano. Además, guía la formulación de hipótesis, el diseño metodológico y la interpretación de resultados, posicionando a la transformación digital como una herramienta clave para optimizar los servicios públicos y fortalecer la legitimidad institucional en contextos regionales.

2.3.2 Teoría del gobierno electrónico (E – Government)

El concepto de gobierno electrónico (E-Government) ha evolucionado como una respuesta de los Estados a la transformación digital de la sociedad contemporánea, integrando tecnologías de información y comunicación (TIC) para mejorar la gestión pública, ofrecer servicios más accesibles y transparentes, y fortalecer la participación ciudadana.

Uno de los primeros teóricos en sistematizar el concepto fue Fountain (2001), quien define el gobierno electrónico como el uso estratégico de las tecnologías de red para facilitar las relaciones entre el Estado, los ciudadanos y las organizaciones sociales y económicas. Según Fountain, más que un simple cambio tecnológico, el gobierno

electrónico representa una reconfiguración de los flujos organizacionales, de comunicación y de poder en el sector público.

Posteriormente, Layne y Lee (2001) proponen el modelo de madurez del e-Government, describiendo cuatro fases progresivas: presencia en línea, interacción, transacción y transformación. Según estos autores, el gobierno electrónico debe evolucionar desde ofrecer información básica en línea hasta reestructurar completamente los procesos gubernamentales mediante la tecnología.

Heeks (2006) desarrolla la teoría de la brecha de diseño y realidad (design–reality gap), advirtiendo que muchos proyectos de e-Government fracasan porque los diseños ideales no consideran adecuadamente la capacidad institucional real y las condiciones socio tecnológicas del entorno donde se implementan.

Chadwick (2006) introduce el concepto de modelo híbrido de gobierno electrónico, argumentando que el e-Government no solo digitaliza servicios, sino que crea nuevas formas de interacción política y gobernanza que combinan mecanismos tradicionales con plataformas digitales de participación y deliberación ciudadana.

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2011) conceptualiza el gobierno electrónico en América Latina como una estrategia clave para fortalecer la eficiencia administrativa, la inclusión social y la transparencia gubernamental, pero advierte sobre los desafíos de infraestructura, alfabetización digital y desigualdad tecnológica que persisten en la región.

Janssen y Estévez (2013) proponen la visión del gobierno abierto electrónico (open e-Government), donde el e-Government no solo debe ser eficiente, sino también facilitar el acceso abierto a los datos públicos, la colaboración ciudadana en la creación de políticas públicas y la coproducción de servicios.

En el contexto contemporáneo, las Naciones Unidas (2022) sostiene que el e-Government es esencial para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible

(ODS), al promover instituciones más transparentes, inclusivas, participativas y efectivas. Además, destaca la importancia del enfoque centrado en el ciudadano, el desarrollo de plataformas interoperables y la incorporación de tecnologías emergentes como inteligencia artificial y blockchain para transformar radicalmente la gestión pública.

Las teorías del gobierno electrónico destacan que no se trata simplemente de digitalizar procedimientos, sino de transformar la gobernanza pública para hacerla más eficiente, accesible, transparente y participativa. El e-Government exige un rediseño profundo de las estructuras administrativas, el fortalecimiento de capacidades institucionales, y la promoción de una cultura innovadora. Su éxito depende no solo de la tecnología implementada, sino de la capacidad del Estado para adaptarse al cambio y gestionar de manera estratégica los procesos de transformación digital.

La teoría del gobierno electrónico (e-Government) contribuye al desarrollo de esta investigación al proporcionar un marco conceptual que permite analizar cómo el uso estratégico de tecnologías digitales transforma la gestión pública y fortalece la relación entre el Estado y la ciudadanía. En el caso del Gobierno Regional de Cajamarca, esta teoría sustenta el estudio del sistema MAD – Cero Papel como una herramienta que busca optimizar el servicio de trámite documentario, mejorar la eficiencia administrativa y promover la transparencia. Además, permite identificar factores clave como la interoperabilidad, la participación ciudadana y la brecha entre diseño e implementación, elementos cruciales para evaluar el impacto real de la transformación digital en el contexto institucional estudiado.

2.3.3 Teoría de la gestión documental

La gestión documental constituye un componente esencial en la administración pública y privada, al encargarse de organizar, controlar, conservar y disponer de la documentación producida o recibida, asegurando su disponibilidad, autenticidad e integridad en el tiempo. Su evolución teórica refleja la transformación de la

documentación desde un simple soporte físico hacia un activo estratégico de gestión del conocimiento institucional.

Uno de los referentes iniciales en la materia, Schellenberg (1956), plantea que la gestión documental debe entenderse como un proceso sistemático que permite preservar, organizar y utilizar los documentos de archivo de forma eficaz, apoyando la toma de decisiones, la rendición de cuentas y la memoria institucional. Su teoría del ciclo de vida documental describe las etapas de creación, uso activo, almacenamiento semiactivo y disposición final de los documentos.

Duranti (1998) aporta a la evolución del concepto al introducir el enfoque diplomático archivístico, en el que los documentos no solo son vistos como información, sino también como evidencia jurídica de actividades y decisiones. Según Duranti, la gestión documental debe garantizar la autenticidad, fiabilidad e integridad de los documentos a lo largo de su ciclo de vida.

Posteriormente, el Consejo Internacional de Archivos (ICA, 2000) estandariza principios esenciales en su Manual de Gestión Documental, promoviendo prácticas que aseguren la clasificación, valoración, conservación, acceso y eliminación racional de los documentos, tanto en soportes físicos como electrónicos.

Shepherd y Yeo (2003) proponen el enfoque de la gestión de registros (records management), donde el control documental se integra a los procesos de negocio de las organizaciones, destacando la necesidad de que la gestión documental esté alineada a los objetivos estratégicos institucionales para garantizar su efectividad y valor agregado.

En el contexto de la gestión digital, ISO 15489-1:2016 establece los principios internacionales para la gestión de documentos, señalando que el sistema documental debe permitir la creación, captación, organización, acceso, uso y disposición controlada de documentos auténticos, fiables, íntegros y utilizables a lo largo del tiempo.

A nivel latinoamericano, Jiménez (2012) destaca que la gestión documental moderna no debe limitarse a preservar archivos, sino que debe contribuir a la modernización del Estado, mejorando la eficiencia administrativa, garantizando la transparencia pública y fortaleciendo los derechos de acceso a la información.

En el entorno actual, con el impulso de la transformación digital, autores como Frías (2019) sostienen que la gestión documental debe evolucionar hacia modelos electrónicos e interoperables, donde la automatización, la gestión de metadatos y el uso de tecnologías como blockchain para la certificación de documentos, redefinan la forma en que las organizaciones públicas y privadas gestionan su información crítica.

La Organización de las Naciones Unidas (2022), a través de su E-Government Survey, enfatiza que la correcta gestión documental es un componente esencial para la eficacia de los servicios digitales, al garantizar la trazabilidad, la transparencia y la seguridad de los procesos administrativos en el entorno electrónico.

La teoría de la gestión documental ha transitado desde modelos tradicionales basados en la conservación física de documentos hacia enfoques dinámicos, estratégicos y digitales que buscan garantizar la disponibilidad, fiabilidad y protección de la información administrativa. En el contexto contemporáneo, la gestión documental constituye un elemento clave para la eficiencia institucional, la transparencia gubernamental y la transformación digital del sector público.

Para Cruz (2003), se conoce como gestión de documentos al “conjunto de funciones y procedimientos destinados a aumentar el uso eficaz de los documentos por parte de las organizaciones”.

Implica la coordinación y el control de diversas fuentes relacionadas con la recepción, creación, almacenamiento, organización, conservación, acceso y transmisión de documentos de gestión. (Russo, 2009, p. 10).

La información y los documentos se facilitan dentro de una organización de las formas que se describen a continuación.

Figura 1

Esencia de la gestión documental



Nota. Gestión Documental (Russo, 2009, p.12).

La gestión documental comprende un conjunto de métodos y procesos orientados a estructurar, administrar y supervisar los documentos durante todo su ciclo de vida, desde su generación hasta su disposición final.

Su propósito es asegurar un acceso ágil a la información, mejorar la eficiencia en el almacenamiento y garantizar la seguridad e integridad de los documentos, ya sean en formato físico o digital. Mediante técnicas de clasificación, digitalización y preservación, la gestión documental favorece la eficiencia, la transparencia y el cumplimiento de normativas en el sector público como privado.

La implementación de la digitalización y la automatización en la gestión de documentos dentro de los gobiernos regionales es clave para optimizar la eficiencia y fortalecer la transparencia en la administración pública.

– Componentes de la implementación de la digitalización en la gestión de documentos

Según Ramírez y Torres (2021), la gestión pública digital se compone de los siguientes elementos clave:

- ✓ **Infraestructura tecnológica:** Plataformas, software, redes y equipos que permiten digitalizar procesos.
- ✓ **Gobierno digital:** Marco normativo, políticas públicas y estrategias de digitalización del Estado.
- ✓ **Gestión del cambio:** Capacitación, cultura organizacional y liderazgo para la adopción tecnológica.
- ✓ **Interoperabilidad:** Capacidad de los sistemas institucionales para comunicarse entre sí y compartir datos.
- ✓ **Ciberseguridad y protección de datos:** Salvaguarda de la información digital del Estado y del ciudadano.

2.3.4 Teoría servicio trámite documentario

El servicio del trámite documentario es un componente fundamental en la gestión pública, ya que permite registrar, canalizar, controlar y hacer seguimiento a los documentos y expedientes generados por las entidades del Estado en el ejercicio de sus funciones. La calidad de este servicio incide directamente en la eficiencia administrativa, la transparencia institucional y la satisfacción ciudadana.

Según Cruz Mundet (2006), el trámite documentario es parte integral del sistema de gestión documental de las organizaciones públicas. No se limita al simple registro de documentos, sino que comprende un conjunto de procesos técnicos y administrativos orientados a garantizar la disponibilidad, integridad y trazabilidad de la documentación institucional.

Desde una perspectiva funcional, Martínez (2014) señala que el servicio del trámite documentario cumple un rol estratégico al facilitar la circulación eficiente de la

información entre las distintas áreas de la entidad, permitiendo un mayor control sobre los tiempos de atención, el cumplimiento de plazos legales y la gestión de la carga administrativa.

Por su parte, Rojas Gómez (2018) enfatiza que el trámite documentario, más allá de ser un soporte técnico, es una herramienta de gobernanza, ya que permite mejorar la toma de decisiones, optimizar los servicios al ciudadano y prevenir actos de corrupción mediante la trazabilidad documental.

Morales (2018), explica que el trámite documentario es el conjunto de procedimientos administrativos que regulan la recepción, registro, procesamiento, seguimiento y archivo de documentos en una organización, con el objetivo de garantizar la eficiencia en la gestión pública o privada. En el contexto gubernamental, este proceso es fundamental para la transparencia, la optimización de recursos y la reducción de la burocracia (González y Pérez, 2020).

Según Fernández (2017), el trámite documentario permite gestionar adecuadamente los documentos administrativos en sus diversas etapas, asegurando su trazabilidad y disponibilidad en el tiempo.

El adecuado manejo del trámite documentario contribuye a la eficiencia operativa de las organizaciones, ya que permite reducir costos, tiempos de espera y mejorar la toma de decisiones (López, 2019). Asimismo, una gestión documental eficiente fortalece la rendición de cuentas y la accesibilidad a la información, aspectos clave en la gobernanza pública (Rodríguez y Ramírez, 2021).

Etapas del trámite documentario

Fernández (2017) identifica cuatro etapas principales en el trámite documentario:

- ✓ **Recepción y registro:** Consiste en la admisión del documento y su registro en el sistema documental.

- ✓ **Distribución y derivación:** El documento es dirigido a la unidad o área correspondiente para su procesamiento.
- ✓ **Seguimiento y control:** Se supervisa el estado del documento dentro del flujo administrativo.
- ✓ **Archivado y conservación:** Se almacena el documento siguiendo normativas archivísticas para su consulta futura.

La transformación digital ha impulsado la implementación de sistemas electrónicos de gestión documental, los cuales agilizan el flujo de información y reducen el uso del papel, mejorando la sostenibilidad y eficiencia del proceso (Mendoza y Castillo, 2022).

En este sentido, el uso de tecnologías como la firma digital, la automatización de procesos y los sistemas de gestión documental electrónica (SGDE) permiten optimizar la administración de documentos en instituciones públicas y privadas (Ramírez, 2023).

En el contexto actual de transformación digital del Estado, la relación entre la gestión pública digital y el trámite documentario se vuelve cada vez más estrecha. La implementación de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en las entidades públicas ha permitido rediseñar y automatizar los procesos documentarios, con el fin de mejorar la eficiencia, trazabilidad, transparencia y calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía.

Según Mendoza y Castillo (2022), “la gestión pública digital no solo busca la modernización tecnológica del Estado, sino que transforma procesos clave como el trámite documentario, permitiendo que estos sean más ágiles, seguros y orientados al ciudadano” (p. 95). Esto se traduce en la implementación de mesas de partes virtuales, sistemas de gestión documental electrónica (SGDE), firmas digitales, y seguimiento de expedientes en línea.

Por su parte, la OCDE (2020), destaca que uno de los principales beneficios del gobierno digital es la automatización de los flujos documentarios, lo cual reduce el

tiempo de atención de trámites, elimina la duplicidad de funciones, mejora la interoperabilidad entre entidades y contribuye a una mayor transparencia institucional.

Esta evolución posiciona al trámite documentario como una dimensión clave en los procesos de innovación y gobernanza digital, lo cual justifica su análisis como variable dependiente en la presente investigación.

En este sentido, la gestión pública digital actúa como un factor determinante en la eficiencia del servicio trámite documentario, ya que, al automatizar y digitalizar procesos tradicionales, se eliminan cuellos de botella, se mejora el acceso a la información y se fortalece la capacidad de respuesta institucional.

2.4 Marco conceptual

2.4.1 Gestión pública digital

La gestión pública digital no solo se refiere al uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el sector público, sino que representa un proceso integral de transformación institucional que busca modernizar la gestión estatal, rediseñar procesos internos y mejorar la interacción con los ciudadanos. Según Ramírez-Alujas (2015), esta forma de gestión implica un rediseño profundo de las estructuras organizativas, impulsando una administración más eficiente, transparente y participativa, donde las TIC no son un fin en sí mismas, sino herramientas para mejorar el desempeño público.

2.4.2 Trámite documentario

El trámite documentario es el conjunto sistematizado de procedimientos administrativos que permiten la gestión integral de documentos en una entidad pública o privada, desde su recepción hasta su archivo definitivo. De acuerdo con Servir (2016), este proceso abarca etapas como la recepción, clasificación, registro, distribución, seguimiento y archivo de los documentos que ingresan, circulan y salen de una institución (p. 10). Su correcta ejecución garantiza la trazabilidad de la información, el cumplimiento de plazos y la transparencia en la atención de los asuntos administrativos.

2.4.3 Gobierno digital

El gobierno digital se refiere al uso estratégico, integrado y planificado de tecnologías digitales en el sector público con el fin de transformar la forma en que los gobiernos diseñan, implementan y entregan servicios, así como interactúan con los actores del ecosistema público. Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2019), el gobierno digital busca no solo mejorar la eficiencia en la prestación de servicios públicos, sino también fortalecer la gobernanza democrática, aumentar la transparencia, impulsar la participación ciudadana y fomentar una administración centrada en las necesidades reales de las personas.

2.4.4 Gestión documental

La gestión documental en entornos digitales constituye un proceso estratégico dentro de la administración pública moderna, orientado a la organización, control y acceso eficiente de la información contenida en los documentos oficiales generados por las entidades del Estado. Según el Archivo General de la Nación del Perú (2020), la gestión documental digital abarca todo el ciclo de vida de los documentos: desde su creación, recepción, organización, uso, almacenamiento, conservación hasta su disposición final, ya sea mediante archivo o eliminación. Esta perspectiva integral garantiza no solo la seguridad y autenticidad de la información, sino también el acceso oportuno por parte de ciudadanos, servidores públicos y órganos de control, lo que contribuye a una gestión más responsable y eficiente.

2.4.5 Funcionalidad

La funcionalidad es una característica esencial en la evaluación de sistemas digitales y plataformas informáticas, ya que se refiere a la capacidad del sistema para cumplir adecuadamente con las funciones requeridas por los usuarios o por los objetivos institucionales. Según la norma internacional ISO/IEC 25010:2011, la funcionalidad comprende el conjunto de atributos que determinan la adecuación del software para realizar tareas específicas, respondiendo tanto a necesidades explícitas como implícitas del usuario (ISO/IEC, 2011, p. 9).

2.4.6 Facilidad de uso

Según La facilidad de uso, también conocida como usabilidad, es una característica fundamental en los sistemas digitales que mide cuán sencillo y eficiente resulta para los usuarios interactuar con una aplicación, plataforma o sistema informático. Según la norma ISO/IEC 25010:2011, la facilidad de uso se refiere al grado en que un sistema o software puede ser utilizado por usuarios específicos para alcanzar objetivos definidos con eficiencia, eficacia y satisfacción en un contexto de uso determinado.

2.4.7 Trámite documentario digital

El trámite documentario digital se refiere al proceso administrativo que puede ser iniciado, gestionado y finalizado de manera completamente electrónica, a través de plataformas digitales habilitadas por las entidades públicas. Este tipo de trámite representa un cambio significativo frente al modelo tradicional en papel, al eliminar la necesidad de desplazamiento físico, reducir tiempos de espera, y optimizar los recursos institucionales. Según la Secretaría de Innovación Pública (2020), un trámite digital es aquel que puede realizarse de forma remota, de principio a fin, sin requerir la presencia del ciudadano en una oficina pública, lo que contribuye a una gestión pública más eficiente, transparente y centrada en el usuario.

2.4.8 Calidad del servicio brindado

El servicio, en el contexto de la administración pública, se define como el conjunto de acciones, procesos y resultados que una entidad estatal brinda a sus usuarios o ciudadanos, con el objetivo de satisfacer una necesidad específica o resolver un requerimiento formal. En el caso del trámite documentario, este servicio se materializa en la atención de solicitudes, recepción y gestión de documentos, derivación a áreas competentes y emisión de respuestas, todo ello dentro de plazos establecidos y con criterios de eficiencia, transparencia y calidad.

Según Zeithaml, Bitner y Gremler (2009), el servicio es “un conjunto de beneficios que una parte puede ofrecer a otra, y que son esencialmente intangibles, inseparables, variables y perecederos”, lo cual lo distingue de los bienes tangibles.

2.4.9 Capacidad de respuesta

Según Torres y Pino (2018), la capacidad de respuesta en las entidades públicas se relaciona directamente con el nivel de agilidad administrativa, la disponibilidad de recursos tecnológicos y humanos, y el grado de coordinación interna entre las áreas responsables. Los autores afirman que una alta capacidad de respuesta genera confianza ciudadana, mejora la percepción de la eficiencia del Estado y reduce los niveles de frustración ante la burocracia.

2.5 Definición de términos básicos

2.5.1 Gestión Pública Digital

Proceso mediante el cual las entidades públicas hacen uso de las Tecnologías de Información y Comunicación – TICs, con el propósito de mejorar la eficiencia, transparencia, participación ciudadana y calidad de los servicios públicos. Criado y Gil-García (2019).

2.5.2 Servicio de trámite documentario

Es un proceso administrativo de la gestión pública, que inicia con la recepción, registro, seguimiento, derivación y archivo de documentos que los ciudadanos presentan ante las entidades públicas. PCM (2021)

2.5.3 Satisfacción del usuario

Es el nivel de conformidad que experimenta una persona luego de utilizar un servicio, en función de sus expectativas y la calidad percibida. Kotler y Keller (2016)

2.5.4 Plataforma digital

Es una plataforma digital es “un sistema informático que posibilita el desarrollo de funciones específicas a través de interfaces accesibles para los usuarios, facilitando la comunicación, gestión y procesamiento de datos en tiempo real”. Parra (2018),

2.5.5 Capacidad de respuesta

Se relaciona con el tiempo que tarda una entidad pública en atender, procesar y resolver una solicitud o documento presentado por el ciudadano a través de una plataforma digital. Zeithaml, Parasuraman y Berry (2018)

2.5.6 Confianza digital

Es la confianza digital que se construye sobre la protección de datos personales, la ciberseguridad y la transparencia institucional. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2021).

CAPÍTULO III

PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis general

La gestión pública digital se relaciona de forma directa con el servicio del trámite documentario del Gobierno Regional de Cajamarca, 2023 – 2024.

3.1.2 Hipótesis específicas

- La gestión pública digital se relaciona de forma directa con el trámite documentario digital del Gobierno Regional de Cajamarca, 2023 – 2024.
- La gestión pública digital se relaciona de forma directa con la calidad del servicio brindado del Gobierno Regional de Cajamarca, 2023 – 2024.
- La gestión pública digital se relaciona de forma directa con la capacidad de respuesta del Gobierno Regional de Cajamarca, 2023 – 2024.

3.2 Variables

3.2.1 Variable 1: Gestión pública digital.

3.2.2 Variable 2: Servicio de trámite documentario.

3.3 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de Variables

Título: La gestión pública digital y el servicio de trámite documentario en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023 – 2024					
Hipótesis	Definición conceptual de las variables/categorías	Definición operacional de las variables/categorías			
		Variables/categorías	Dimensiones/ factores	Indicadores/ cualidades	Fuente o instrumento de recolección de datos
Hipótesis General La gestión pública Digital se relaciona de forma directa o significativa con el servicio del trámite documentario del Gobierno Regional de Cajamarca, 2023 – 2024.	Gestión Pública Digital Es el proceso mediante el cual las entidades públicas integran tecnologías digitales para transformar sus servicios y procesos, articulando cuatro dimensiones clave: el gobierno digital, que establece el marco normativo y tecnológico; la gestión documental, que asegura la trazabilidad y conservación de la información; la funcionalidad, que garantiza el desempeño eficaz de los sistemas; y la facilidad de uso, que promueve la accesibilidad y experiencia del usuario. PCM (2021)	Variable 1 Gestión Pública Digital	Gobierno digital	Nivel de confiabilidad	Revisión documentaria Encuesta
			Gestión documental	Nº de archivos electrónicos y físicos	Revisión documentaria Encuesta
			Funcionalidad	% de usuarios que encontraron funcional el sistema MAD	Revisión documentaria Encuesta
			Facilidad de uso	% de usuarios indica que el sistema es manejable	Revisión documentaria Encuesta

	<p>Servicio de trámite documentario Es el conjunto de procesos administrativos, tanto físicos como digitales, orientados al registro, gestión, seguimiento y archivo de documentos oficiales dentro de una entidad pública. A través del trámite documentario digital, estos procesos se agilizan y automatizan, mejorando la trazabilidad y eficiencia. Su calidad se refleja en una atención clara y satisfactoria al ciudadano, mientras que su capacidad de respuesta se mide por la rapidez y efectividad con que la entidad resuelve trámites y responde a las solicitudes. PCM (2021)</p>	<p>Variable 2 Servicio de trámite documentario</p>	Trámite documentario digital	Atención al usuario Trato de los funcionarios	Revisión documentaria Encuesta
					Revisión documentaria Encuesta
			Calidad del servicio Brindado	Nivel de satisfacción de los usuarios Capacidad de atención de funcionarios	Revisión documentaria Encuesta
			Capacidad de respuesta	Tiempo de respuesta del servicio al usuario Eficiencia del funcionario	Revisión documentaria Encuesta
<p>Hipótesis específicas</p>	<p>La gestión pública digital se relaciona de forma directa o significativamente con el trámite documentario digital del Gobierno Regional de Cajamarca, 2023 – 2024.</p>	<p>La gestión pública digital se relaciona de forma directa o significativamente con la calidad del servicio brindado del Gobierno Regional de Cajamarca, 2023 – 2024.</p>	<p>La gestión pública digital se relaciona de forma directa o significativamente con la capacidad de respuesta del Gobierno Regional de Cajamarca, 2023 – 2024.</p>		

CAPÍTULO IV

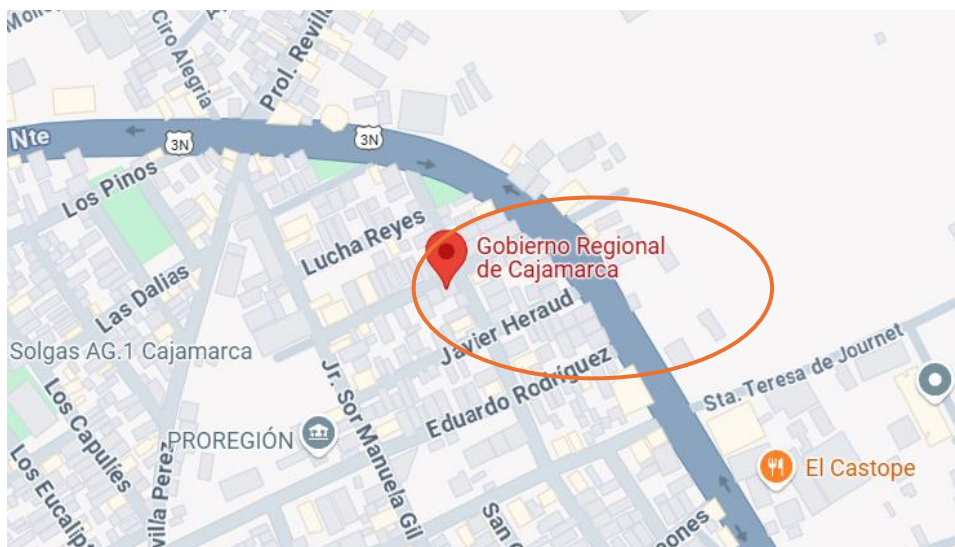
MARCO METODOLÓGICO

4.1 Ubicación geográfica

El desarrollo de la investigación se realizó en el distrito de Cajamarca, en el Gobierno Regional de Cajamarca ubicado en el Jr. Santa Teresa de Journet N° 351 Urbanización La Alameda Cajamarca – Perú.

Figura 2

Mapa de ubicación



Nota. Tomado de Google Maps, 2025.

4.2 Diseño de la investigación

La presente investigación adopta un diseño no experimental, de tipo correlacional y de corte transversal. El diseño no experimental implica que las variables no serán manipuladas deliberadamente, sino observadas tal como ocurren en su contexto natural (Hernández, Fernández & Baptista, 2021). En este caso, se busca determinar la relación entre la gestión pública digital y el servicio de trámite documentario en el Gobierno Regional de Cajamarca, sin intervenir directamente en sus procesos internos.

El enfoque correlacional permite examinar el grado de asociación entre las dimensiones de la gestión pública digital (gobierno digital, gestión documental, funcionalidad y facilidad de uso) y los componentes del trámite documentario (trámite digital, calidad del servicio y capacidad de respuesta). No se pretende establecer relaciones causales, sino medir la fuerza y dirección del vínculo entre las variables mediante el coeficiente de correlación de Spearman (Bisquerra, 2014).

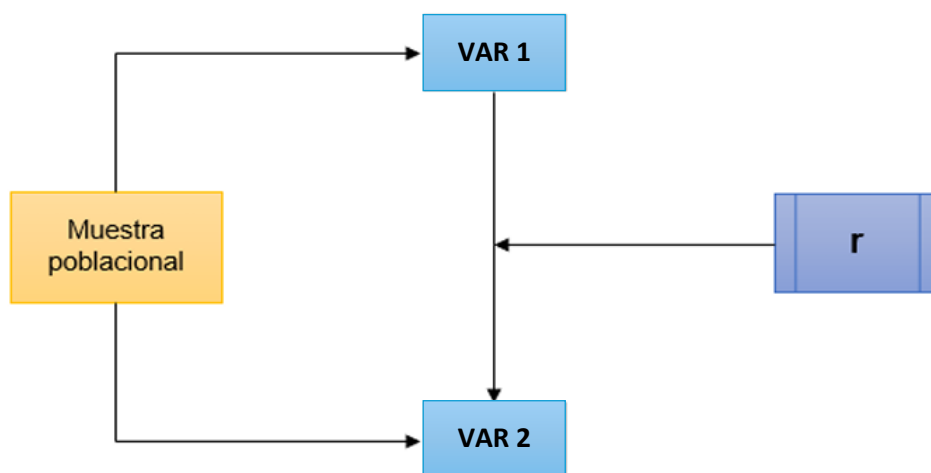
El estudio tiene un corte transversal, ya que la información fue recolectada en un solo momento del tiempo, lo que permite una instantánea del fenómeno en estudio y sus condiciones actuales. Esta metodología es pertinente dado el contexto institucional, el tipo de variables involucradas y los recursos disponibles para la investigación.

En síntesis, la investigación es de tipo cuantitativo, correlacional, con un diseño no experimental y transversal, orientada a medir la relación entre la gestión pública digital y el servicio de trámite documentario en una institución pública regional.

A continuación, se muestra la relación identificada entre las variables, teniendo en cuenta el tipo y diseño de investigación:

Figura 3

Relación de variables identificadas



Nota. Adaptado de modelo de relación de variables, Lozano (2018).

Donde:

VAR 1: Gestión Pública Digital

VAR 2: Servicio Trámite Documentario

r: Relación establecida.

Cerna (2018) afirma que: En una investigación correlacional se caracteriza porque en él se establecen relaciones constantes o de funcionalidad entre ciertos fenómenos de la realidad estudiada, así mismo, representa un grado más avanzado en la organización lógica del conocimiento, ya que nos permite la construcción de inferencias significativamente confiables (pág. 85).

4.3 Métodos de investigación

La presente investigación se enmarca en el método hipotético – deductivo, el cual es característico de los estudios cuantitativos que buscan verificar o refutar hipótesis formuladas a partir de teorías previas. Este método es pertinente dado que la investigación adopta un diseño no experimental y transversal, en el cual los fenómenos se observan sin manipulación de variables en un momento específico.

El enfoque hipotético – deductivo permite formular hipótesis sobre la relación entre la gestión pública digital y el servicio de trámite documentario, las cuales son contrastadas empíricamente mediante la recolección y análisis de datos en distintos periodos. Este procedimiento facilita la obtención de conclusiones objetivas, válidas y reproducibles, contribuyendo al conocimiento científico aplicado en la mejora de los servicios públicos digitales.

Como afirman Hernández, Fernández y Baptista (2021), el método hipotético-deductivo permite “establecer proposiciones, luego son puestas a prueba mediante la observación empírica, con el fin de confirmar o refutar las hipótesis planteadas” (p. 34).

4.4 Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación

4.4.1 Población

La población ha sido identificada según las necesidades de la investigación evidenciadas en la problemática y propósito propuesto, identificando 640 personas, donde el 24% son ciudadanos que normalmente realizan sus trámites documentarios a través de la mesa de partes y el 76% son funcionarios del Gobierno Regional de Cajamarca que realizan sus trámites documentarios digitales mediante la plataforma MAD Cero Papel del Gobierno Regional de Cajamarca.

4.4.2 Muestra

Se hizo uso de un muestreo no probabilístico, el cual de acuerdo con Hernández y Mendoza (2019) es un subconjunto de la población donde la selección de los componentes depende de la naturaleza del estudio y no del azar.

Para el cálculo de la muestra poblacional, se ha considerado la población finita de las personas que tramitan sus documentos en el Gobierno Regional de Cajamarca según la segmentación planteada, teniendo los siguientes datos para el cálculo de la muestra se presenta la siguiente formula:

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

Datos:

Z: 1.96. Nivel de confianza del 95%

e: 0.05. Nivel de error (error máximo admisible en términos de proporción)

p: 0.5 probabilidad de éxito

q: 0.5 probabilidad de fracaso

Por consiguiente, el número de personas a ser encuestados es de 240 personas de las cuales el 58 son ciudadanos que realizan sus trámites documentarios en la mesa de partes del Gobierno regional de Cajamarca; por otro lado, tenemos a 182 funcionarios que realizan sus trámites documentarios por la plataforma digital MAD Cero Papel.

4.4.3 Unidad de análisis

En esta investigación, la unidad de análisis es el Gobierno Regional de Cajamarca, específicamente su sistema de gestión pública digital y el servicio de trámite documentario.

4.4.4 Unidad de observación

La unidad de observación está conformada por los funcionarios públicos y ciudadanos que interactúan con el sistema de trámite documentario digital del Gobierno Regional de Cajamarca. A través de ellos se recopila la información necesaria para evaluar la gestión pública digital. Su experiencia directa permite identificar percepciones, niveles de satisfacción y capacidad de respuesta del servicio.

4.5 Técnicas e instrumentos de recopilación de información

La técnica que se usó es la encuesta que, según Tamayo (2008), responde en términos descriptivos, como la conexión existente entre variables, mediante la recolección sistemática de información de acuerdo con un diseño previamente especificado que asegura la exactitud de la información adquirida (p. 24).

El instrumento utilizado fue un cuestionario, el cual se estructuró en dos partes, que fue aplicado de acuerdo con nuestro interés, respondiendo a la selección por conveniencia fundamentándose en los siguientes criterios: es una muestra representativa de la gestión pública digital, ya que dentro del Gobierno Regional de Cajamarca existe cambios para mejorar el servicio del trámite documentario de los usuarios quienes realizan sus gestiones día a día.

Con la finalidad de determinar la validez y confiabilidad del instrumento, antes de la aplicación definitiva del cuestionario, se realizó una prueba piloto a 15 usuarios y 15 funcionarios que realizan sus trámites documentarios en el Gobierno Regional de Cajamarca.

Tabla 2*Distribución de preguntas según dimensiones*

Variables	Técnicas	Instrumentos
Gestión Pública Digital	Encuesta	Cuestionario
Gobierno digital	Encuesta	1, 2, 3, 4 y 5
Gestión documental		6, 7, 8, 9 y 10
Funcionalidad		11, 12, 13, 14 y 15
Facilidad de uso		16, 17, 18, 19 y 20
Servicio de trámite documentario	Encuesta	Cuestionario
Trámite digital	Encuesta	21, 22, 23, 24 y 25
Servicio brindado		26, 27, 28, 29 y 30
Capacidad de respuesta		31, 32, 33, 34 y 35

Nota. Elaboración propia.

Para la estructuración del cuestionario, se ha utilizado la escala de Likert, con la finalidad de identificar la opinión de los usuarios y funcionarios del Gobierno Regional de Cajamarca en relación con las acciones realizadas en la gestión pública digital y la opinión sobre el servicio que brindan en realizar el trámite documentario.

Para evaluar la fiabilidad del instrumento, entendida como su consistencia interna, se ha empleado el coeficiente Alfa de Cronbach.

El coeficiente Alfa de Cronbach

De esta forma se empleó el coeficiente alfa de Cronbach, teniendo como fórmula empleada a la siguiente ecuación:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

α : Alfa de Cronbach.

K: Número de ítems del instrumento

$\sum_{i=1}^k S_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems.

S_t^2 : Varianza total del instrumento.

Tabla 3*Coeficiente de Alfa de Cronbach*

Variable	Denominación	Valor
K	Número de ítems del instrumento	35
$\sum_{i=1}^k S_i^2$:	Sumatoria de varianza de los ítems	19.819
S_t^2 :	Varianza total de instrumentos	180.512
A	Alfa de Cronbach	0.9164

Nota. Resultados en base a la aplicación de la prueba piloto.

Como se evidencia en la tabla anterior, la investigación tiene el rango de excelente confiabilidad, ya que el resultado es: 0.9164.

Revisión bibliográfica – documental: se realizó el fichaje de la bibliografía y documentación relacionadas al tema, específicamente en la gestión pública digital y el servicio del trámite documentario revisando libros, revistas especializadas, textos, tesis de postgrado, páginas web y otros documentos relacionados a las variables estudiadas.

4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

En cuanto al procesamiento de la información, luego de aplicadas las encuestas, se ingresó las respuestas en el software IBM SPSS Statistics 27, además de la hoja de cálculo Microsoft Excel – office 2019; facilitando la cuantificación de los indicadores a través de métodos estadísticos seleccionados con la finalidad de obtener la validación de la hipótesis planteada en la presente investigación.

Con relación al análisis e interpretación de los datos, se presenta tablas y figuras estadísticas elaborados en el software IBM SPSS Statistics 27 y en la hoja de cálculo Microsoft Excel – office 2019; sintetizando y priorizando el análisis hacia los objetivos de la investigación.

4.7 Equipos, materiales, insumos, etc.

Para el desarrollo del siguiente estudio, se utilizaron los materiales siguientes:

Bibliográficos

- ✓ Libros.
- ✓ Documentos de trabajo.
- ✓ Informes.
- ✓ Revistas.
- ✓ Tesis.
- ✓ Medios electrónicos.

Tabla 4

Materiales de trabajo

Materiales	Equipos
✓ Papel bond, fichas, cuaderno, lapiceros, resaltadores, folder manila, sobre manila, tableros de encuestas: entrevistas y cuestionarios.	✓ Memoria USB, cámara fotográfica, laptop, escáner.

Nota. Elaboración propia.

4.8 Matriz de consistencia metodológica

Tabla 5

Matriz de consistencia metodológica de la investigación

Título: La Gestión Pública Digital y el Servicio de Trámite Documentario en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023 – 2024.								
Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Fuente o instrumento de recolección de datos	Metodología	Población y muestra
Pregunta general ¿Cuál es la relación entre la gestión pública digital y el servicio de trámite documentario en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023 - 2024?	Objetivo general Determinar la relación entre la gestión pública digital y el servicio de trámite documentario en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023 - 2024.	Hipótesis general La gestión pública digital se relaciona de forma directa o significativamente con el servicio del trámite documentario del Gobierno Regional de Cajamarca, 2023 – 2024.	Variable 1 Gestión Pública Digital	Gobierno digital	✓ Nivel de confiabilidad	Revisión documentaria Encuesta	✓ Es una investigación no experimental. ✓ El tipo correlacional y de corte transversal. ✓ El método de investigación utilizado es el hipotético – deductivo.	Población La investigación tiene población de 640 personas. El 24% son ciudadanos que realizan sus trámites documentarios a través de la mesa de partes y el 76% funcionarios
				Gestión documental	✓ N° de archivos electrónicos y físicos	Revisión documentaria Encuesta		
				Funcionalidad	✓ % de usuarios que encontraron funcional el sistema MAD	Revisión documentaria Encuesta		
				Facilidad de uso	✓ % de usuarios indica que el sistema es manejable	Revisión documentaria Encuesta		

<p>Preguntas auxiliares ¿Cuál es la relación entre la gestión pública digital y el trámite digital en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023 – 2024?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión pública digital y la calidad del servicio brindado en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023 – 2024?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión pública digital y la capacidad de respuesta en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023 – 2024?</p>	<p>Objetivos específicos Analizar la relación entre la gestión pública digital y el trámite documentario digital en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023 – 2024.</p>	<p>Hipótesis específicas La gestión pública digital se relaciona de forma directa o significativamente con el trámite documentario digital del Gobierno Regional de Cajamarca, 2023 – 2024.</p>	<p>Variable 2 Servicio de trámite documentario</p>	<p>Trámite documentario digital</p>	<p>✓ Atención al usuario</p> <p>✓ Trato de los funcionarios</p>	<p>Revisión documentaria Encuesta</p>	<p>del GORECAJ Cajamarca.</p> <p>Muestra La investigación tiene como muestra 240 personas de las cuales 58 son ciudadanos que realizan sus trámites documentarios en la mesa de partes del Gobierno Regional de Cajamarca; por otro lado, tenemos a 182 funcionarios que realizan sus trámites documentarios por la plataforma digital MAD Cero Papel.</p>
	<p>Examinar la relación entre la gestión pública digital y la calidad del servicio brindado en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023 – 2024.</p>	<p>La gestión pública digital se relaciona de forma directa o significativamente con la calidad del servicio brindado del Gobierno Regional de Cajamarca, 2023 – 2024.</p>		<p>Calidad del servicio Brindado</p>	<p>✓ Nivel de satisfacción de los usuarios</p> <p>✓ Capacidad de atención de funcionarios</p>	<p>Revisión documentaria Encuesta</p>	
	<p>Determinar la relación entre la gestión pública digital y la capacidad de respuesta en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023 – 2024.</p>	<p>La gestión pública digital se relaciona de forma directa o significativamente con la capacidad de respuesta del Gobierno Regional de Cajamarca, 2023 – 2024.</p>		<p>Capacidad de respuesta</p>	<p>✓ Tiempo de respuesta del servicio al usuario</p> <p>✓ Eficiencia del funcionario</p>	<p>Revisión documentaria Encuesta</p>	

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Presentación de resultados

A continuación, se expone los resultados obtenidos a partir de la aplicación de encuestas estructuradas a usuarios y funcionarios del Gobierno Regional de Cajamarca. en el marco del estudio sobre la relación entre la gestión pública digital y el servicio de trámite documentario durante el periodo 2023 – 2024.

5.1.1 Variable Gestión Pública Digital

Tabla 6

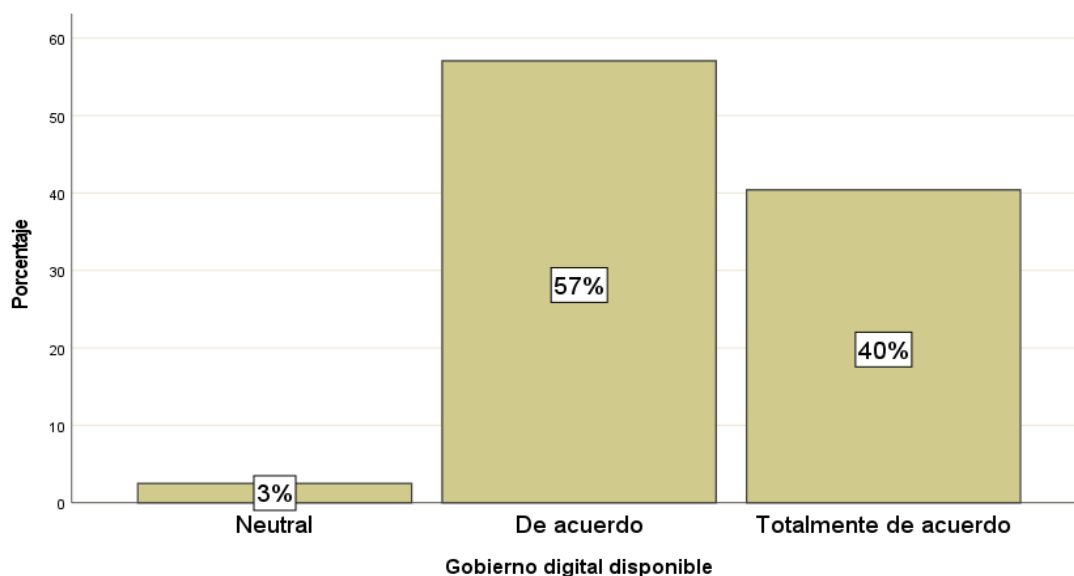
Disponibilidad del sistema digital

Disponibilidad del sistema digital	Frecuencia	%
Neutral	6	2.5
De acuerdo	137	57.1
Totalmente de acuerdo	97	40.4
Total	240	100.0

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta.

Figura 4

Disponibilidad del sistema digital en el momento que el usuario lo requiere



Nota. Elaboración propia en base a los resultados procesados mediante el software estadístico SPSS, a partir de la encuesta aplicada.

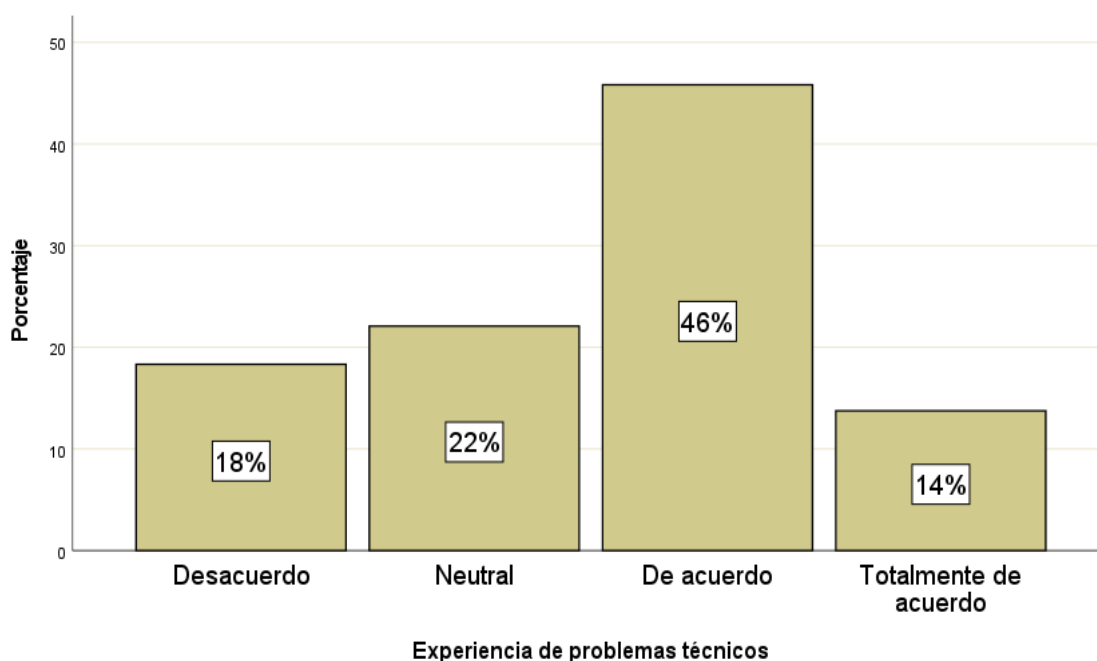
La tabla 6 y la figura 4 se muestra la percepción de los usuarios respecto a la disponibilidad del sistema digital en el momento que lo requieren. Los datos muestran que el 97% de los encuestados considera que el sistema está disponible, y solo un 3% adoptó una posición neutral, sin registrar opiniones negativas.

Estos resultados evidencian una alta disponibilidad del sistema MAD – Cero Papel por parte de los usuarios, lo cual refleja avances significativos en la digitalización de los servicios documentarios dentro del Gobierno Regional de Cajamarca.

– **Problemas técnicos**

Figura 5

Percepción sobre la experiencia de problemas técnicos en el uso del sistema digital



Nota. Elaboración propia en base a los resultados procesados mediante el software estadístico SPSS, a partir de la encuesta aplicada.

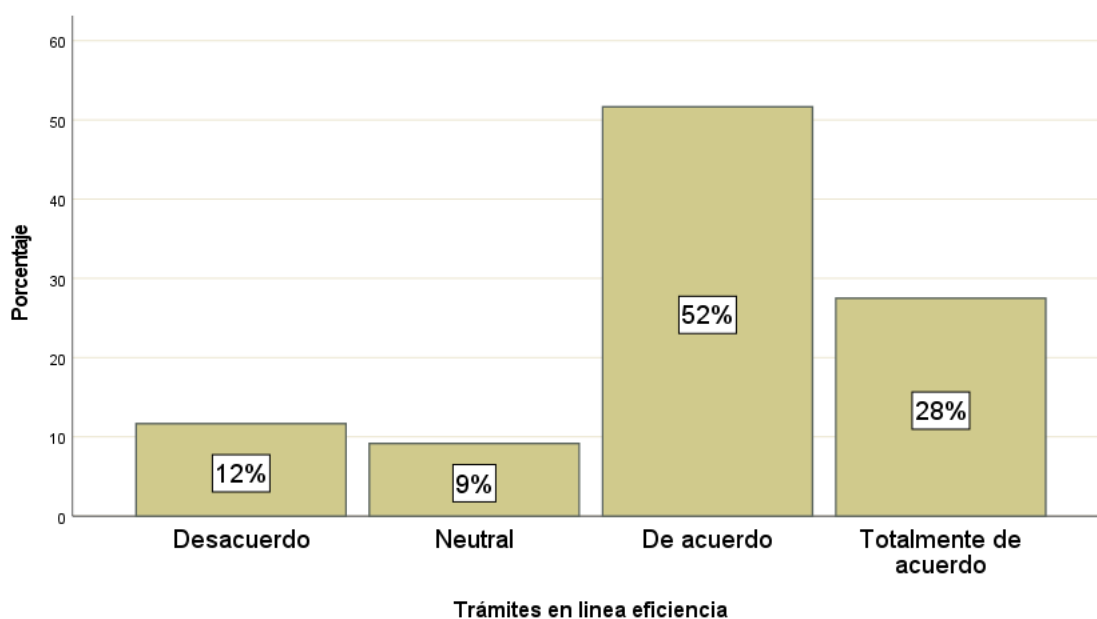
La figura 5 muestra que el 46% de los encuestados indicó estar de acuerdo con haber experimentado dificultades técnicas en el uso del sistema digital, mientras que un 14% manifestó estar totalmente de acuerdo con esta afirmación. Por otro lado, un 22% adoptó una postura neutral, y el 18% expresó su desacuerdo.

Estos resultados sugieren que, si bien en el punto anterior, la mayoría de los usuarios perciben la disponibilidad del sistema como positiva; existe una porción considerable de encuestados que ha enfrentado obstáculos técnicos en su utilización, como: caídas del sistema o interrupciones del servicio, baja interoperabilidad, incompatibilidad tecnológica, entre otros. Esto evidencia la necesidad de fortalecer la infraestructura tecnológica, optimizar el soporte técnico y realizar mejoras continuas en el sistema MAD – Cero Papel para asegurar su funcionamiento eficiente y confiable.

– **Optimización de la eficiencia**

Figura 6

Percepción sobre la eficiencia de los trámites en línea mediante el sistema digital



Nota. Elaboración propia en base a los resultados procesados mediante el software estadístico SPSS, a partir de la encuesta aplicada.

En la figura 6 muestra la percepción de los usuarios respecto a la eficiencia de los trámites en línea a través del sistema digital del Gobierno Regional de Cajamarca. Según los resultados, el 52% de los encuestados manifestó estar de acuerdo, ya que el sistema agiliza los trámites de manera eficiente, mientras que el 28% indicó estar totalmente de acuerdo. En contraste, un 12% expresó su desacuerdo y un 9% se mantuvo neutral.

Estos resultados evidencian una percepción mayoritariamente positiva en torno a la eficiencia del sistema MAD – Cero Papel. No obstante, la presencia de respuestas neutrales o negativas, aunque minoritarias, sugiere la conveniencia de seguir optimizando los procesos en línea, ya sea a través de mejoras tecnológicas, simplificación de procedimientos o fortalecimiento de la experiencia del usuario.

– **Protección de datos**

Tabla 7

Percepción sobre la protección de datos en el sistema digital

			Sexo		Total
			Masculino	Femenino	
Protección de datos	Desacuerdo	Recuento	36	16	52
		% dentro de Sexo	25.9%	15.8%	21.7%
	Neutral	Recuento	42	30	72
		% dentro de Sexo	30.2%	29.7%	30.0%
	De acuerdo	Recuento	36	33	69
		% dentro de Sexo	25.9%	32.7%	28.8%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	25	22	47
		% dentro de Sexo	18.0%	21.8%	19.6%
	Total	Recuento	139	101	240
		% dentro de Sexo	100.0%	100.0%	100.0%

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta.

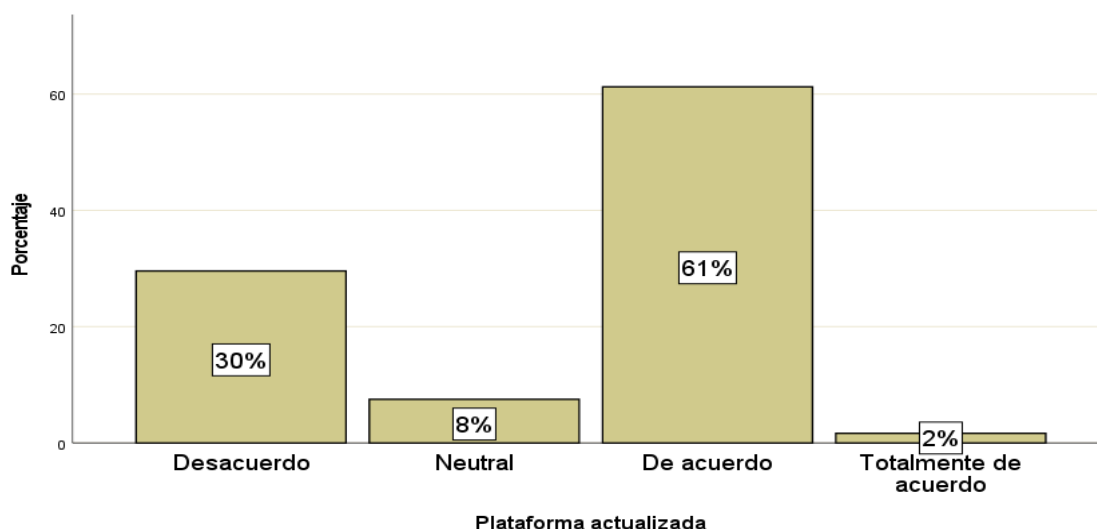
En la tabla 7 se evidencia la distribución de la percepción sobre la protección de datos personales en el sistema digital del Gobierno Regional de Cajamarca, diferenciada por sexo. Se observa que el 30.0% de los encuestados adoptó una postura neutral, siendo esta la categoría con mayor frecuencia tanto en el grupo masculino 30.2% como en el femenino 29.7%, significando que los usuarios no tienen claridad sobre temáticas de ciberseguridad. Le sigue un 28.8% que manifestó estar de acuerdo, con mayor concentración en el grupo femenino 32.7%, lo cual sugiere una mayor percepción de confianza por parte de las mujeres.

Por su parte, el 19.6% indicó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 21.7% expresó su desacuerdo, evidenciándose un nivel de escepticismo más pronunciado en los varones 25.9%. Este patrón sugiere que, si bien la mayoría de los usuarios muestra una percepción favorable o neutra respecto a la protección de datos, persiste una proporción relevante con dudas o desconfianza, lo que representa una oportunidad para fortalecer los mecanismos de transparencia, seguridad digital y comunicación institucional en torno al resguardo de la información personal.

– **Información actualizada y precisa**

Figura 7

Plataforma del gobierno del GORECAJ actualizada y precisa



Nota. Elaboración propia en base a los resultados procesados mediante el software estadístico SPSS, a partir de la encuesta aplicada.

En la figura 7 se muestra que el 61% de los encuestados está de acuerdo con que el GORECAJ cuenta con una plataforma digital actualizada y precisa, siendo esta la categoría predominante, evidenciando una valoración positiva hacia el nivel de actualización del sistema MAD – Cero Papel. Sin embargo, un significativo 30% expresó desacuerdo, lo que representa una proporción considerable de usuarios que perciben limitaciones en la actualización de contenidos o disponibilidad de información confiable.

– Personal capacitado en herramientas digitales

Tabla 8

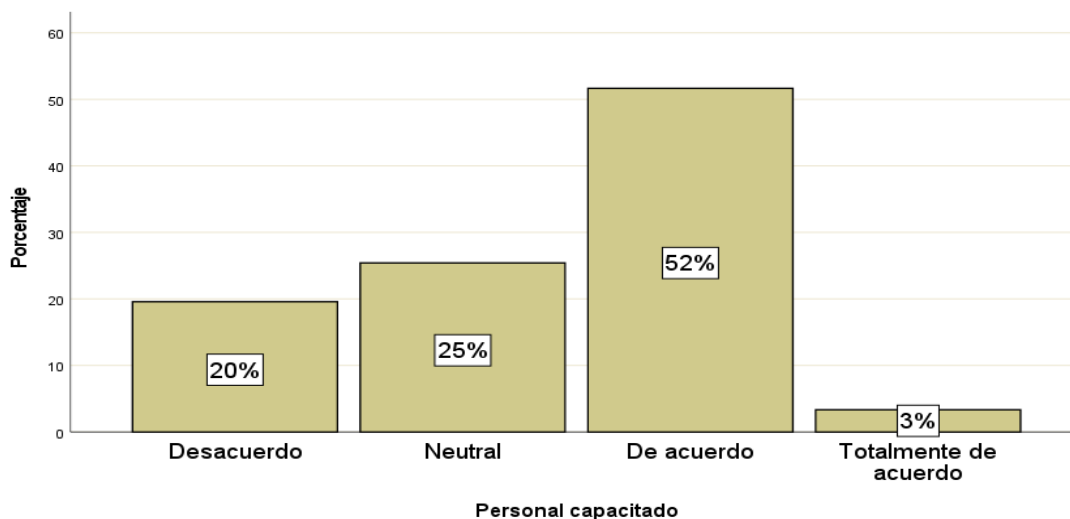
Frecuencia y porcentaje de percepción sobre el personal capacitado

Personal capacitado	Frecuencia	%
Desacuerdo	47	19.6
Neutral	61	25.4
De acuerdo	124	51.7
Totalmente de acuerdo	8	3.3
Total	240	100.0

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta.

Figura 8

Personal capacitado en manejo de herramientas digitales del GORECAJ



Nota. Elaboración propia en base a los resultados procesados mediante el software estadístico SPSS, a partir de la encuesta aplicada.

En la tabla 8 y figura 8 la mayoría de los participantes 52% expresó estar de acuerdo en que el personal cuenta con capacitación adecuada, lo que indica una valoración moderadamente positiva del recurso humano vinculado a la gestión digital. No obstante, un 25% adoptó una postura neutral, lo que podría reflejar desconocimiento o falta de interacción directa con el personal capacitado. Por otro lado, un 20% manifestó su desacuerdo, evidenciando una percepción crítica en un segmento relevante de la muestra. Solo un 3% indicó estar totalmente de acuerdo, lo cual revela una limitada convicción absoluta sobre la suficiencia de dicha capacitación.

– Falta de capacitación representa un obstáculo

Tabla 9

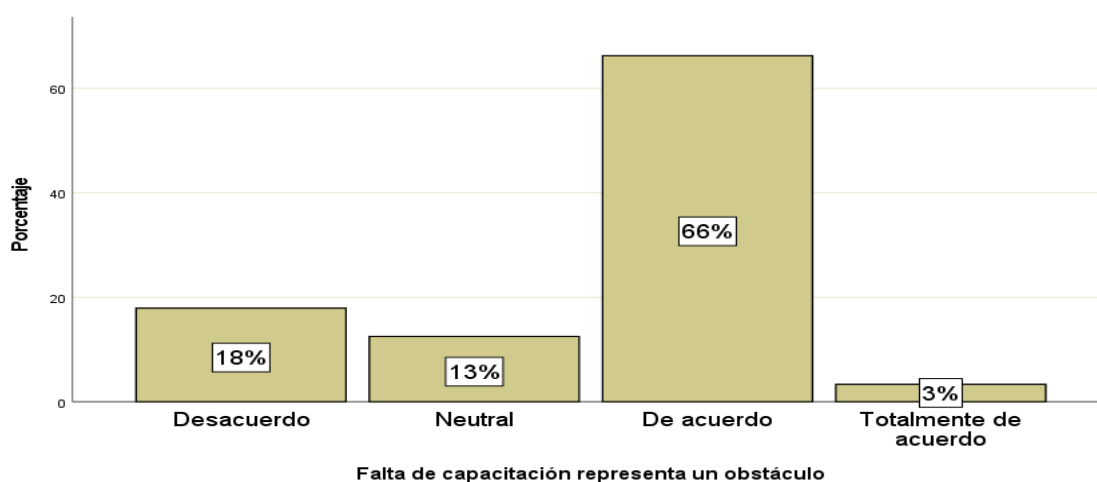
Frecuencia y porcentaje de personal no capacitado

Falta de capacitación a personal	Frecuencia	Porcentaje válido
Desacuerdo	43	17.9
Neutral	30	12.5
De acuerdo	159	66.3
Totalmente de acuerdo	8	3.3
Total	240	100.0

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta.

Figura 9

Falta de capacitación influye en eficiencia del trámite documentario del GORECAJ



Nota. Elaboración propia en base a los resultados procesados mediante el software estadístico SPSS, a partir de la encuesta aplicada.

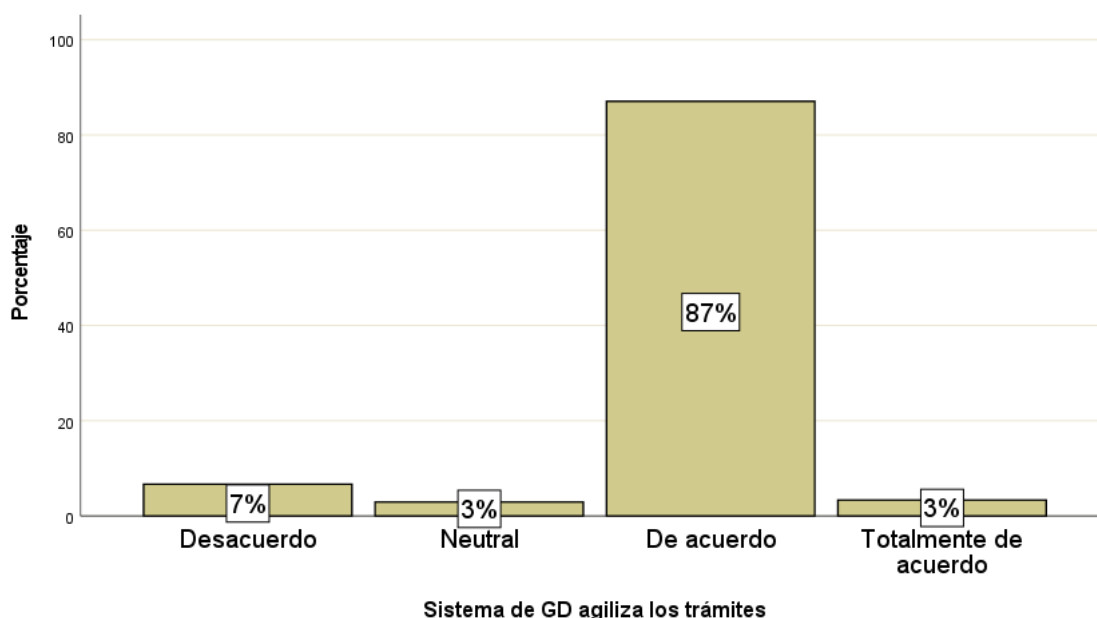
En la tabla 9 y figura 9 se muestra que el 66% de los encuestados manifestó estar de acuerdo con esta afirmación, evidenciando una percepción generalizada de que la deficiencia en formación del personal constituye una barrera para un desempeño eficiente.

Un 18% expresó su desacuerdo, lo que representa un segmento que no identifica la capacitación como un factor limitante. Por su parte, el 13% adoptó una posición neutral, posiblemente reflejando incertidumbre o desconocimiento del impacto directo de la capacitación en los procesos administrativos. Finalmente, solo un 3% indicó estar totalmente de acuerdo, lo que muestra un nivel bajo de convicción absoluta.

– **Gestión documental agiliza y reduce tiempos de espera**

Figura 10

Gestión documental agiliza trámites y reduce tiempos de espera en el GORECAJ



Nota. Elaboración propia en base a los resultados procesados mediante el software estadístico SPSS, a partir de la encuesta aplicada.

La figura 10 muestra la distribución porcentual de las respuestas respecto a la afirmación “La gestión documental agiliza los trámites y reduce los tiempos de espera en el GORECAJ”. La mayoría de los encuestados 87%, manifestó estar de acuerdo con esta afirmación, lo cual refleja una percepción altamente favorable sobre la eficacia del sistema de gestión documental implementado.

En contraste, únicamente un 7% expresó desacuerdo, mientras que un 3% se mantuvo neutral, y otro 3% indicó estar totalmente de acuerdo, lo cual llama la atención por su bajo valor considerando el porcentaje de acuerdo general. Estos resultados evidencian que el sistema de gestión documental es ampliamente valorado por los usuarios como una herramienta que contribuye significativamente a la agilización de procesos administrativos y a la reducción de tiempos de atención, consolidándose como uno de los componentes más eficaces de la digitalización institucional.

– **Estabilidad del sistema durante la ejecución de múltiples tareas**

Tabla 10

Percepción sobre la capacidad del sistema para ejecutar múltiples tareas sin fallas

		Sexo		Total	
		Masculino	Femenino		
Velocidad del sistema	Neutral	Recuento	21	13	34
		% dentro de Sexo	15.1%	12.9%	14.2%
	De acuerdo	Recuento	100	68	168
		% dentro de Sexo	71.9%	67.3%	70.0%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	18	20	38
		% dentro de Sexo	12.9%	19.8%	15.8%
Total	Recuento	139	101	240	
	% dentro de Sexo	100.0%	100.0%	100.0%	

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta.

La tabla 10 muestra la distribución de respuestas según sexo sobre la percepción del rendimiento del sistema frente a la ejecución de múltiples tareas en paralelo sin que se presenten fallas. El 70.0% indicó estar de acuerdo con esta afirmación, siendo ligeramente mayor en hombres 71.9% que en mujeres 67.3%, lo cual sugiere una valoración mayormente positiva del rendimiento operativo del sistema.

Asimismo, un 15.8% de los participantes manifestó estar totalmente de acuerdo, con una mayor proporción en el grupo femenino 19.8% en comparación con el masculino 12.9%, lo que indica que una parte significativa de las usuarias percibe el sistema como altamente confiable para la gestión simultánea de procesos.

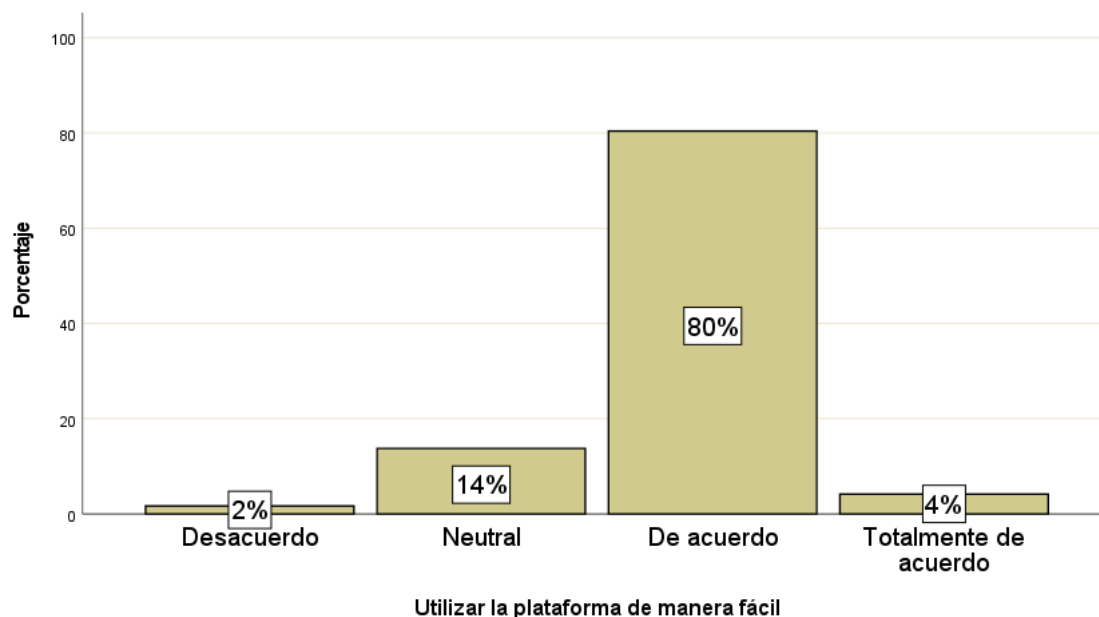
Por otro lado, el 14.2% adoptó una postura neutral, siendo similar entre hombres 15.1% y mujeres 12.9%, lo cual podría reflejar incertidumbre o experiencias limitadas frente a este tipo de operaciones en el sistema.

En conjunto, los resultados evidencian una percepción predominantemente favorable respecto a la estabilidad y capacidad operativa del sistema digital del GORECAJ.

– **Percepción general sobre la utilidad del sistema digital en el desempeño laboral**

Figura 11

Percepción sobre la facilidad que ofrece la plataforma digital para realizar el trabajo en el GORECAJ



Nota. Elaboración propia en base a los resultados procesados mediante el software estadístico SPSS, a partir de la encuesta aplicada.

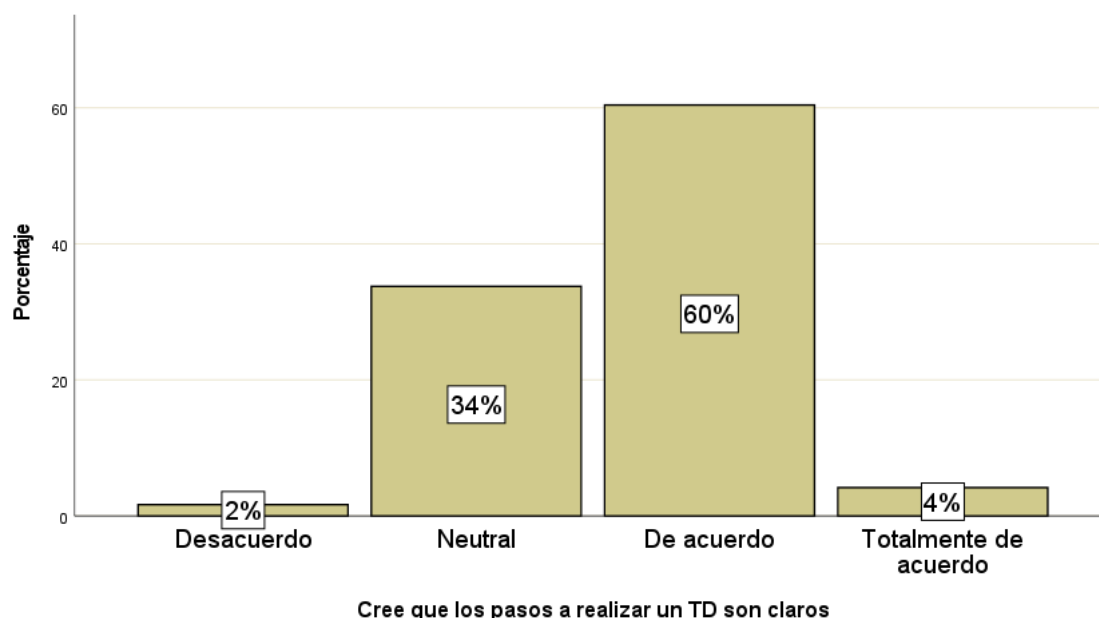
La figura 11 muestra la distribución de las respuestas sobre si la plataforma digital implementada en el Gobierno Regional de Cajamarca facilita la realización del trabajo de manera más eficiente. La gran mayoría de los encuestados 80% indicó estar de acuerdo con esta afirmación, lo que evidencia una fuerte percepción positiva sobre el papel funcional del sistema digital en las tareas laborales cotidianas.

En menor proporción, el 14% adoptó una posición neutral, lo que puede interpretarse como una percepción ambivalente o poco definida respecto a los beneficios prácticos de la plataforma. Solo un 4% manifestó estar totalmente de acuerdo, y un 2% expresó su desacuerdo, lo que indica una mínima resistencia o percepción negativa respecto a su funcionalidad.

– Claridad del trámite digital

Figura 12

Claridad y comprensibilidad para realizar un trámite digital



Nota. Elaboración propia en base a los resultados procesados mediante el software estadístico SPSS, a partir de la encuesta aplicada.

La figura 12 muestra que la mayoría de los encuestados el 60% indicó estar de acuerdo, lo cual revela una percepción predominantemente positiva sobre la claridad de los procedimientos digitales dentro del Gobierno Regional de Cajamarca.

Un 34% adoptó una posición neutral, lo cual podría indicar que existe un grupo considerable de usuarios que no percibe con plena claridad los pasos del trámite, o que aún requiere mayor orientación o acompañamiento para comprenderlos completamente. Solo un 4% manifestó estar totalmente de acuerdo, y un 2% expresó su desacuerdo, lo que evidencia que aún persisten desafíos en materia de usabilidad y comprensión de los flujos digitales.

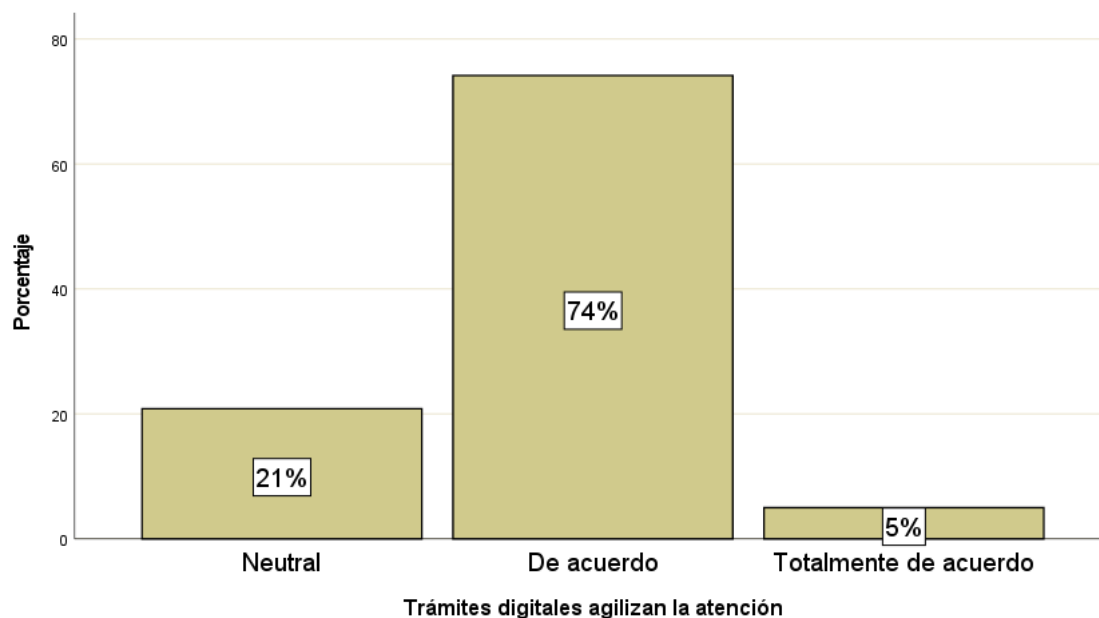
Estos resultados sugieren la necesidad de reforzar las estrategias de comunicación institucional, como tutoriales, guías paso a paso y mejoras en la interfaz del sistema.

5.1.2 Variable Servicio Trámite digital

– Tiempo de atención

Figura 13

Trámites digitales agilizan el tiempo de atención en el GORECAJ



Nota. Elaboración propia en base a los resultados procesados mediante el software estadístico SPSS, a partir de la encuesta aplicada.

La figura 13 muestra que la mayoría de los participantes 74% manifestó estar de acuerdo, lo que evidencia una percepción ampliamente positiva sobre el impacto de la digitalización en la rapidez de atención administrativa.

Un 21% adoptó una postura neutral, lo cual podría interpretarse como una percepción no definida o sujeta a experiencias variables. En contraste, un 5% expresó estar totalmente de acuerdo, y no se reportan porcentajes en desacuerdo, lo cual refuerza la tendencia general favorable hacia los servicios digitales.

Estos resultados reflejan que los usuarios valoran la implementación de trámites digitales como una mejora concreta en los procesos institucionales.

– **Tiempos de respuesta**

Tabla 11

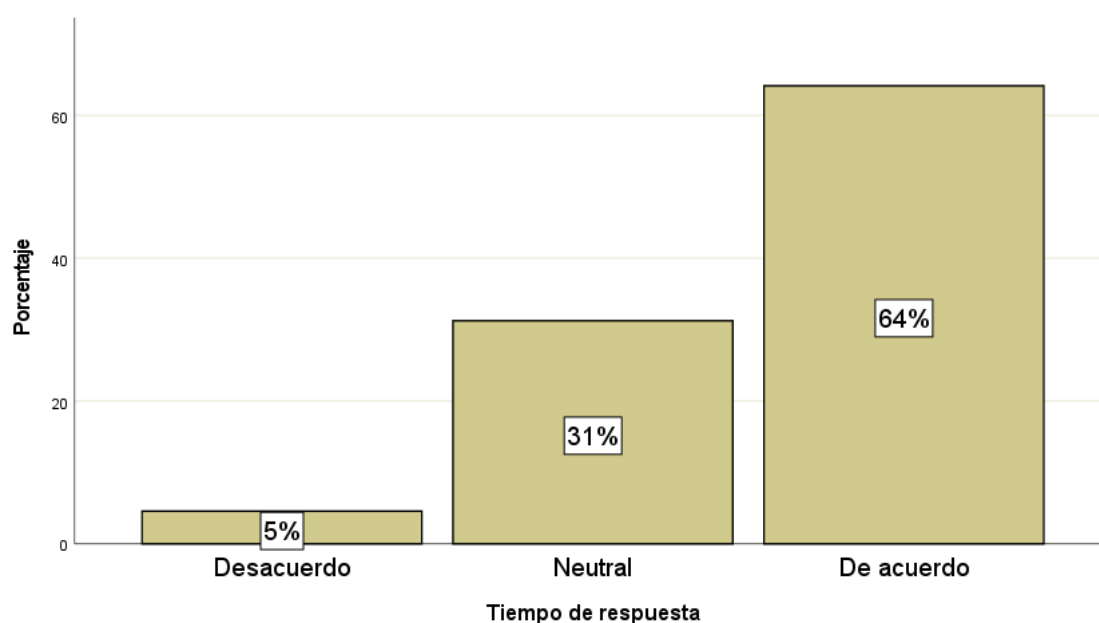
Frecuencia y porcentaje del tiempo de respuesta a los trámites digitales

Tiempo de respuesta	Frecuencia	%
Desacuerdo	11	4.6
Neutral	75	31.3
De acuerdo	154	64.2
Total	240	100.0

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta.

Figura 14

Tiempos de respuesta en los trámites digitales en el GORECAJ



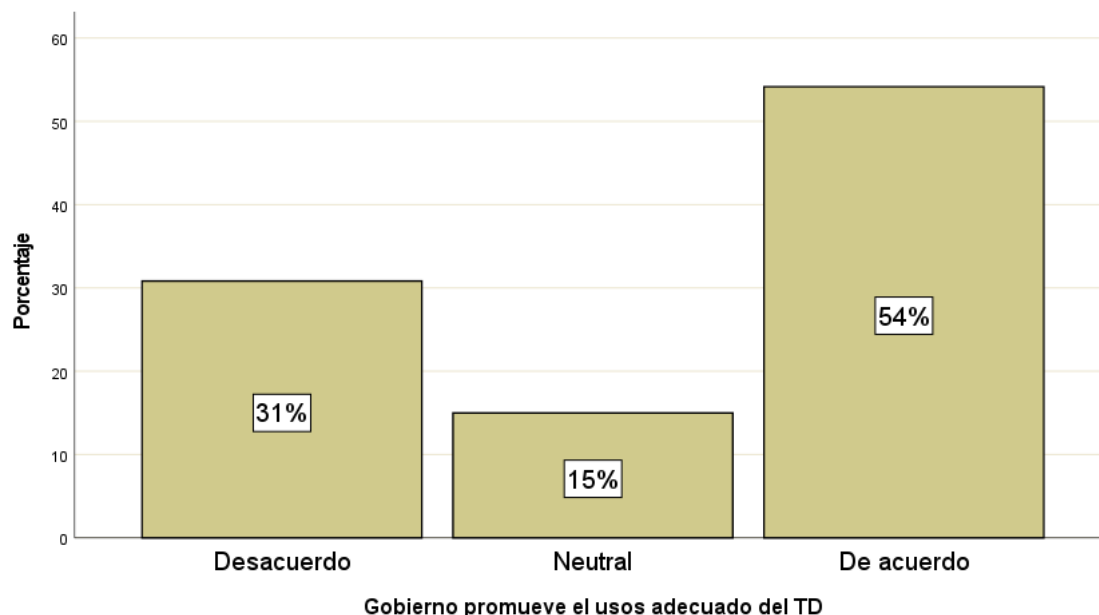
Nota. Elaboración propia en base a los resultados procesados mediante el software estadístico SPSS, a partir de la encuesta aplicada.

En la tabla 11 y figura 14 se muestran que el 64,17% de los encuestados está de acuerdo en que el tiempo de respuesta en los trámites digitales es adecuado, mientras que el 31,25% adoptó una postura neutral, y 4,58% expresó su desacuerdo frente a esta afirmación. Por otro lado, una proporción significativa de usuarios mantiene una posición neutral, lo que indica que aún existen oportunidades de seguir fortaleciendo la eficiencia en el Gobierno Regional de Cajamarca.

– Promover el uso de los trámites digitales

Figura 15

GORECAJ promueve adecuadamente el uso de trámites digitales



Nota. Elaboración propia en base a los resultados procesados mediante el software estadístico SPSS, a partir de la encuesta aplicada.

La figura 15 muestra que el 54% de los encuestados está de acuerdo con esta afirmación, lo cual indica una percepción mayoritariamente positiva sobre los esfuerzos institucionales en la promoción de los trámites digitales.

Sin embargo, un 31% expresó su desacuerdo, lo que representa una proporción importante de usuarios que no perciben una estrategia clara o efectiva en cuanto a la difusión y fomento del uso de estas herramientas. Además, un 15% adoptó una posición neutral, lo que puede reflejar desconocimiento, falta de comunicación institucional o una experiencia limitada con el sistema.

Estos resultados evidencian que, si bien la mayoría reconoce el esfuerzo institucional por impulsar el uso de los trámites digitales, aún existen brechas en la percepción de accesibilidad, comunicación o cobertura que requieren ser atendidas para lograr una implementación más integral y efectiva.

– Información sobre el proceso de trámites

Tabla 12

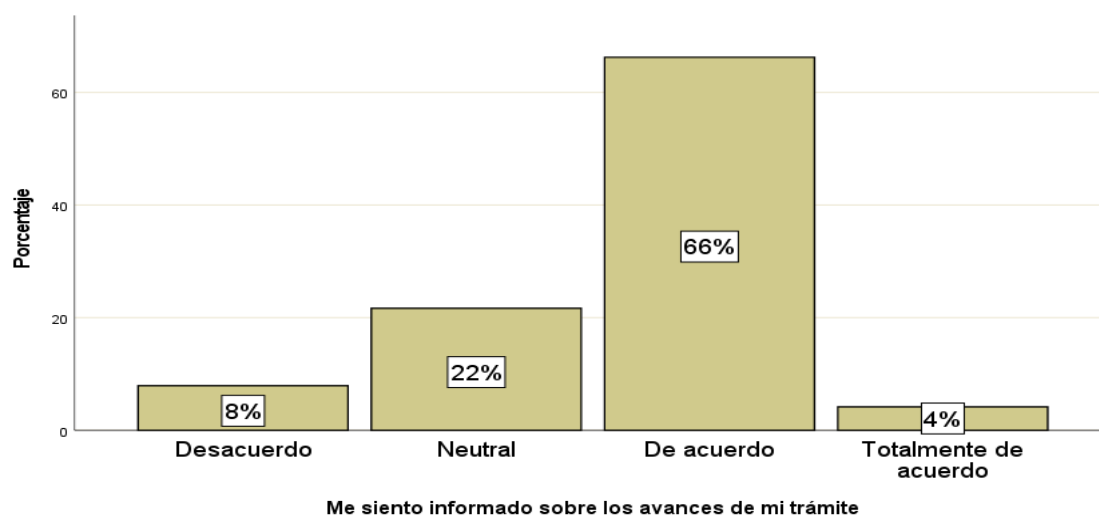
Frecuencia y porcentaje sobre los avances del trámite documentario

Trámite documentario	Frecuencia	%
Desacuerdo	19	7.9
Neutral	52	21.7
De acuerdo	159	66.3
Totalmente de acuerdo	10	4.2
Total	240	100.0

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta.

Figura 16

Información sobre los avances del trámite en tiempo real del GORECAJ



Nota. Elaboración propia en base a los resultados procesados mediante el software estadístico SPSS, a partir de la encuesta aplicada.

En la tabla 12 y figura 16 muestra la distribución donde el 66% de los encuestados indicó estar de acuerdo, lo que evidencia una percepción mayoritariamente positiva sobre la transparencia y trazabilidad del proceso digital. Un 22% se mantuvo neutral, lo que sugiere que una parte de los usuarios no tiene una percepción clara sobre la disponibilidad o precisión de esta información. Por otro lado, un 8% expresó su desacuerdo, mientras que solo un 4% se mostró totalmente de acuerdo, lo cual indica que aún hay espacio de mejora en la comunicación y visibilidad del estado de los trámites.

En conjunto, los resultados reflejan que la mayoría de los usuarios perciben avances favorables en la provisión de información en tiempo real, pero también se identifican brechas de experiencia que podrían abordarse mediante notificaciones automatizadas, paneles de seguimiento más claros o mecanismos de retroalimentación.

– Buena atención del personal

Tabla 13

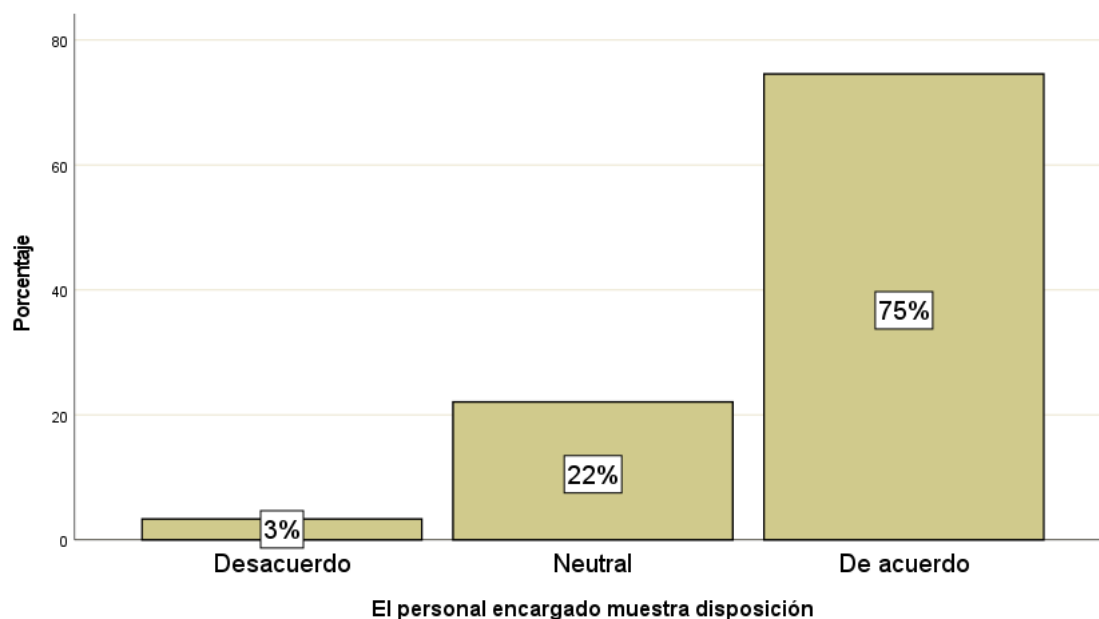
Frecuencia y porcentaje del personal del GORECAJ

Personal eficiente	Frecuencia	%
Desacuerdo	8	3.3
Neutral	53	22.1
De acuerdo	179	74.6
Total	240	100.0

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta.

Figura 17

El personal del GORECAJ muestra disposición para resolver dudas o inconvenientes



Nota. Elaboración propia en base a los resultados procesados mediante el software estadístico SPSS, a partir de la encuesta aplicada.

La figura 17 muestra que el 75% manifestó estar de acuerdo con esta afirmación, lo cual refleja una percepción positiva hacia la actitud proactiva y colaborativa del equipo humano que gestiona los trámites documentarios.

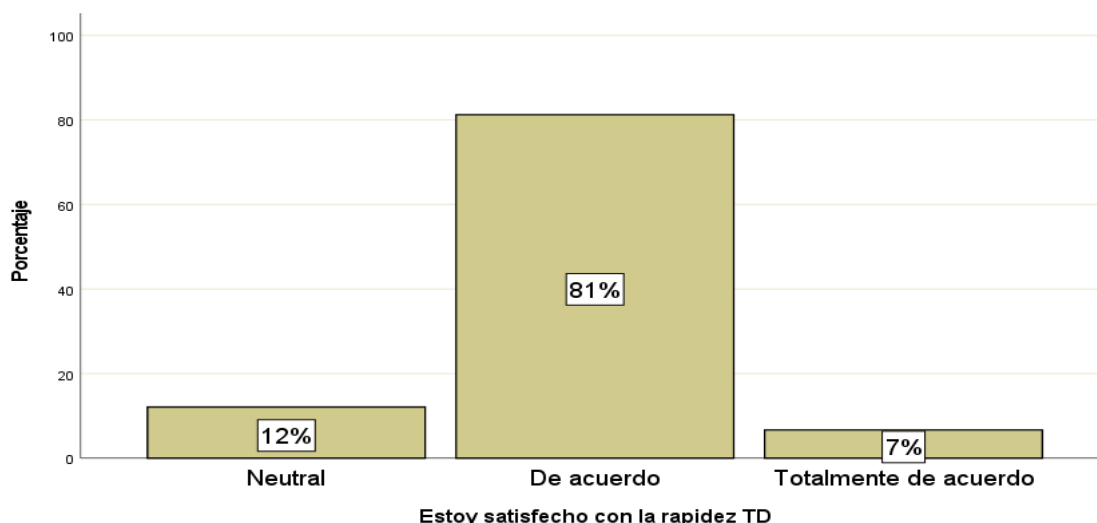
Por otro lado, un 22% de los encuestados adoptó una postura neutral, lo que podría indicar experiencias variables o una falta de interacción directa con el personal encargado. Solo un 3% expresó su desacuerdo, lo que evidencia un nivel mínimo de insatisfacción respecto a la disposición del personal.

Estos resultados destacan la importancia del factor humano en la implementación de sistemas digitales, ya que la actitud del personal continúa siendo un componente fundamental para garantizar una experiencia de usuario satisfactoria y resolver con eficacia posibles barreras en el proceso.

– **Satisfecho por la rapidez del trámite documentario**

Figura 18

Satisfacción con la rapidez del trámite documentario



Nota. Elaboración propia en base a los resultados procesados mediante el software estadístico SPSS, a partir de la encuesta aplicada.

La figura 18 presenta la distribución de las respuestas de los encuestados donde el 81% indicó estar de acuerdo, lo que refleja una alta satisfacción en la atención administrativa brindada mediante el sistema digital. Un 12% de los participantes adoptó una posición neutral, lo que podría deberse a experiencias no concluyentes o a una percepción intermedia sobre la velocidad del proceso. En tanto, un 7% manifestó estar totalmente de acuerdo, consolidando el nivel de satisfacción positiva.

No se reportaron respuestas en desacuerdo, lo que refuerza la percepción general favorable hacia el nivel de rapidez y fluidez del trámite documentario. Este resultado evidencia el impacto positivo de la digitalización en los procesos administrativos y su aceptación por parte de los usuarios del sistema.

También refleja el nivel de satisfacción vinculado a dimensiones como la disponibilidad del sistema, la facilidad de uso, y la disposición del personal para resolver dudas, lo cual sugiere una sinergia entre plataforma tecnológica y soporte humano. No obstante, la existencia de un grupo neutral también invita a reforzar mecanismos de seguimiento del tiempo de respuesta, así como garantizar estándares homogéneos de atención para todos los usuarios.

5.2 Análisis, interpretación y discusión de resultados

Los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos de investigación, en relación con los antecedentes teóricos y empíricos identificados, han sido comparados con los hallazgos de otras investigaciones previas, tanto nacionales como internacionales, con el propósito de evidenciar coincidencias, diferencias y nuevos aportes al conocimiento científico en materia de gestión pública digital y servicio de trámite documentario. Este análisis permite validar o matizar los resultados obtenidos, contextualizándolos dentro del marco teórico y práctico de la administración pública contemporánea.

En relación con el estudio de Bateoja (2017), quien identificó que la gestión documental garantiza la seguridad de la información y optimiza la eficiencia organizacional, los resultados de la presente investigación corroboran dicha afirmación. La implementación del sistema MAD – Cero Papel ha facilitado una mejor trazabilidad de los expedientes, aunque se evidencian limitaciones relacionadas a problemas técnicos y capacitación insuficiente, aspectos que impactan en la eficiencia plena del trámite documentario.

Respecto al trabajo de Aliaga (2022), quien destacó la necesidad de un gobierno digital con alta capacidad de gestión basada en datos y respaldo político, los hallazgos de este estudio muestran que, aunque el Gobierno Regional de Cajamarca ha avanzado en la implementación de plataformas digitales, aún existen retos relacionados con la sostenibilidad de la transformación digital.

En comparación con la propuesta de Rincón (2020), que subraya la gestión documental como eje estratégico para un Estado moderno, los resultados de la presente investigación evidencian que la digitalización de procesos en el Gobierno Regional ha fortalecido la eficiencia administrativa; sin embargo, persiste una convivencia de procesos manuales y digitales, limitando el pleno aprovechamiento de las ventajas de la gestión documental electrónica.

Con relación al análisis de Morales et al. (2020), quienes enfatizan que el gobierno digital es requisito para consolidar el modelo de gobierno abierto en América Latina, el presente estudio confirma que la digitalización impulsa una mayor transparencia y eficiencia, aunque en el caso de Cajamarca, todavía se requieren esfuerzos para fomentar la participación ciudadana y el acceso abierto a la información documentaria. Contrastando con los planteamientos de Felcman (2015), quien sostiene que la evolución de la gestión pública debe incorporar tecnologías de gestión y liderazgo para mejorar el servicio al ciudadano, los resultados de la tesis muestran que, aunque se ha modernizado el trámite documentario, aún se requieren liderazgos institucionales más fuertes y estrategias de cambio para consolidar la cultura digital en el GORECAJ.

En el ámbito nacional, los resultados se alinean con la investigación de Chávez (2023), quien encontró una correlación significativa entre la transformación digital y la calidad de servicio en una universidad pública. De manera similar, en el Gobierno Regional de Cajamarca, la implementación de la plataforma digital se asocia a mejoras en la calidad del servicio documentario, aunque no de forma homogénea en todas las áreas evaluadas.

De acuerdo con Izquierdo (2021), quien concluyó que el gobierno electrónico influye positivamente en la gestión pública en tiempos de crisis, en este estudio también se observa que la implementación del MAD – Cero Papel permitió continuar los servicios documentarios durante la pandemia, resaltando su rol en la resiliencia institucional, aunque evidenciando la necesidad de fortalecer la capacidad de respuesta digital.

En relación con la investigación de Leveau (2023), que establece una relación positiva entre sistema de trámite documentario y atención al ciudadano, los resultados aquí obtenidos reflejan que un mejor uso del sistema digital contribuye a procesos más ágiles y atención más oportuna, aunque el grado de satisfacción de los usuarios varía según la percepción de facilidad de uso y respuesta oportuna.

Comparando con el estudio de Lara (2023), que evidenció una relación entre factores administrativos clave y calidad del servicio en trámite documentario, en la presente investigación también se constata que aspectos como la disposición del personal y la eficiencia operativa tienen una incidencia directa sobre la percepción ciudadana respecto a la calidad del servicio.

Asimismo, los hallazgos de este estudio son consistentes con los de Vargas (2021), quien demostró que la implementación de un sistema web de trámite documentario mejora la calidad del servicio. En el caso del Gobierno Regional de Cajamarca, el sistema MAD – Cero Papel ha contribuido significativamente a optimizar los tiempos de atención y la accesibilidad de los trámites, aunque persisten oportunidades de mejora en capacitación tecnológica.

A nivel local, en concordancia con Fernández (2023), quien encontró una fuerte relación entre la gestión documental y el archivo digital, el presente estudio evidencia que la digitalización de los documentos en el GORECAJ favorece la conservación y el acceso a la información; no obstante, los problemas técnicos reportados indican que es necesario fortalecer la infraestructura tecnológica.

Finalmente, comparando con el trabajo de Torres (2022), que reportó el impacto positivo del modelo de gestión documental Cero Papel en la eficiencia y el gasto presupuestario, los resultados de esta tesis corroboran que la digitalización del trámite documentario en el GORECAJ ha generado eficiencia administrativa y reducción de costos en algunas partidas, pero su sostenibilidad requiere un mayor compromiso institucional y fortalecimiento del capital humano.

5.3 Contrastación de hipótesis

La constatación de hipótesis constituye un proceso fundamental en la investigación científica, ya que permite verificar empíricamente las afirmaciones planteadas inicialmente a través del contraste con los datos recolectados. En el presente estudio, se procedió a la validación de la hipótesis general y de las hipótesis específicas mediante el análisis estadístico de las variables gestión pública digital y servicio de trámite documentario, utilizando como técnica de análisis el coeficiente de correlación de Spearman y considerando un nivel de significancia del 5% ($\alpha = 0,05$).

La prueba estadística de correlación de Spearman se utiliza en la presente investigación porque es el método más adecuado cuando se pretende analizar la relación entre dos variables ordinales o cuando los datos no cumplen con los supuestos de normalidad requeridos para aplicar otras pruebas como la correlación de Pearson.

Dado que los datos de este estudio fueron recolectados mediante encuestas estructuradas con escalas de tipo Likert, las cuales generan datos de nivel ordinal (por ejemplo: totalmente de acuerdo, de acuerdo, neutral, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo), resulta metodológicamente correcto aplicar el coeficiente de correlación de Spearman. Esta prueba permite medir la fuerza y la dirección (positiva o negativa) de la asociación entre las variables: gestión pública digital y servicio de trámite documentario.

Además, Spearman es robusto frente a distribuciones no normales, por lo que asegura un análisis confiable en estudios como este, donde se trabaja con percepciones

y valoraciones subjetivas de los encuestados, en lugar de mediciones continuas o estrictamente cuantitativas.

Por otro lado, los valores de los coeficientes de correlación se interpretaron de acuerdo a los criterios establecidos por Kazmier (1990), señalando los siguientes parámetros de corte:

Tabla 14

Puntos de corte para el análisis de correlación

N°	Parámetro	Valor
1	Correlación nula	0
2	Correlación muy baja	[0.01 – 0.19]
3	Correlación baja	[0.20 – 0.39]
4	Correlación moderada	[0.40 – 0.69]
5	Correlación alta	[0.70 – 0.89]
6	Correlación muy alta	[0.90 – 0.99]
7	Correlación perfecta	1

Nota. Elaboración propia

5.3.1 Contraste de la Hipótesis General

La hipótesis general planteada en el estudio fue:

H1: Existe una relación significativa entre la gestión pública digital y el servicio de trámite documentario en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023 – 2024.

Tras la aplicación de la prueba estadística de correlación de Spearman, se obtuvo un valor de significancia (Sig.) de 0,000; el cual es menor al nivel de significancia establecido de 0,05. Además, se encontró un coeficiente de correlación positivo, indicando que existe una relación directa entre ambas variables. Por tanto, se acepta la hipótesis, concluyéndose que efectivamente existe una correlación moderada entre la gestión pública digital y el servicio de trámite documentario en el Gobierno Regional de Cajamarca. Este hallazgo coincide con antecedentes nacionales e internacionales que destacan la importancia de la digitalización en la mejora de los servicios públicos.

Tabla 15*Prueba estadística de correlación de Spearman hipótesis general*

Estadístico		Gestión pública digital
Servicio de trámite documentario	Coefficiente de correlación	0,646*
	Sig. (bilateral)	0,000

*La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

5.3.2 Contraste de las Hipótesis Específicas**Primera Hipótesis Específica**

H1.1: La gestión pública digital se relaciona de forma directa o significativamente con el trámite documentario digital del Gobierno Regional de Cajamarca, 2023 – 2024.

El análisis estadístico muestra un valor de significancia de 0,000, menor a 0,05, y un coeficiente de correlación positivo. Estos resultados permiten aceptar la hipótesis, confirmando que existe una correlación positiva alta entre la gestión pública digital y el trámite documentario digital. La evidencia sugiere que los avances en la digitalización se relacionan directamente a la organización, control y flujo de los documentos administrativos, mejorando la eficiencia operativa.

Tabla 16*Prueba estadística de correlación de Spearman hipótesis específica 1*

Estadístico		Gestión pública digital
Trámite documentario digital	Coefficiente de correlación	0,707*
	Sig. (bilateral)	0,000

*La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

Segunda Hipótesis Específica

H1.2: La gestión pública digital se relaciona de forma directa o significativamente con la calidad del servicio brindado del Gobierno Regional de Cajamarca, 2023 – 2024.

Los resultados de la prueba de correlación de Spearman arrojaron un valor de significancia de 0,000, inferior al umbral de 0,05, y un coeficiente de correlación positivo moderado. Este resultado conduce a aceptar la hipótesis, demostrando que la gestión pública digital se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio brindado, particularmente en términos de agilidad, seguridad de la información y satisfacción del usuario.

Tabla 17

Prueba estadística de correlación de Spearman hipótesis específica 2

Estadístico		Gestión pública digital
Calidad del servicio brindado	Coeficiente de correlación	0,580*
	Sig. (bilateral)	0,000

*La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

Tercera Hipótesis Específica

H1.3: La gestión pública digital se relaciona de forma directa o significativamente con la capacidad de respuesta del Gobierno Regional de Cajamarca, 2023 – 2024.

Los resultados de la prueba de correlación de Spearman arrojaron un valor de significancia de 0,000, inferior al umbral de 0,05, y un coeficiente de correlación positivo moderado. Este resultado conduce a aceptar la hipótesis, demostrando que la gestión pública digital se relaciona de manera significativa en la capacidad de respuesta, particularmente en términos de facilidad, claridad y asistencia técnica.

Tabla 18*Prueba de correlación de Spearman hipótesis específica 3*

	Estadístico	Gestión pública digital
Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	0,636*
	Sig. (bilateral)	0,000

*La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

5.3.3 Conclusión de la Constatación de Hipótesis

Los resultados del contraste de hipótesis confirman de manera sólida que la gestión pública digital se relaciona de forma significativa y positiva con los tres componentes evaluados: el trámite documentario digital, la calidad del servicio brindado y la capacidad de respuesta en el Gobierno Regional de Cajamarca durante el periodo 2023 – 2024. Las pruebas estadísticas realizadas mediante el coeficiente de correlación de Spearman arrojaron valores significativos ($p < 0.01$) en todos los casos, con niveles de correlación que van de moderados a altos, lo que evidencia una tendencia clara: a mayor fortalecimiento de la gestión digital, mejor es el desempeño de los servicios públicos en términos de eficiencia, calidad y atención al ciudadano. Estos hallazgos respaldan empíricamente la necesidad de continuar impulsando procesos de transformación digital en el sector público como una estrategia clave para mejorar la gobernanza y la confianza ciudadana en la administración estatal.

CONCLUSIONES

1. El estudio verificó que existe una relación directa entre la gestión pública digital y el servicio de trámite documentario en el Gobierno Regional de Cajamarca, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,701. Esta evidencia empírica valida la hipótesis general, confirmando que la implementación de herramientas digitales se relaciona directamente con la mejora del flujo documental, la eficiencia de los procesos administrativos y la satisfacción de los usuarios. En consecuencia, se ratifica que fortalecer la gestión pública digital es una estrategia clave para modernizar y optimizar los servicios orientados al ciudadano.
2. Se concluye que existe una correlación alta y significativa ($r = 0,707$; $p < 0,01$) entre la gestión pública digital y el trámite documentario digital, lo que permitió aceptar la primera hipótesis específica. La digitalización de procesos ha generado mejoras sustanciales en la recepción, seguimiento y archivo de documentos.
3. Los resultados reflejaron una correlación moderada y significativa ($r = 0,580$; $p < 0,01$), lo que valida la segunda hipótesis específica. Se evidencia que la gestión pública digital está relacionada con la calidad del servicio, la mejora de la agilidad, la transparencia y la percepción ciudadana sobre el funcionamiento institucional. Estos avances contribuyen al fortalecimiento de la confianza pública en los servicios digitales.
4. La contrastación de la tercera hipótesis específica reveló una correlación positiva moderada ($r = 0,636$; $p < 0,01$), confirmando que la gestión pública digital se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta institucional. Esta relación se manifiesta en la mayor celeridad en la atención de expedientes, la claridad en los procedimientos y la eficiencia en la atención técnica. Se concluye que una adecuada implementación digital reduce tiempos y fortalece la capacidad resolutoria de la administración regional.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la Gerencia General Regional en coordinación con la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) y la Secretaría Técnica de Gobierno Digital, implementar una estrategia integral de transformación digital que vincule coherentemente la gestión pública digital con el servicio de trámite documentario, articulando modernización tecnológica, cultura organizacional y atención centrada en el ciudadano.
- De la misma manera, se recomienda fortalecer los procesos de capacitación continua del personal en el uso del sistema MAD – Cero Papel, con enfoque en competencias digitales, protocolos estandarizados y manejo eficiente del archivo electrónico, a cargo de la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI).
- Se recomienda a la Secretaría Técnica de Gobierno Digital en coordinación con la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial. Consolidar políticas internas de automatización e interoperabilidad del sistema de gestión documental con otras plataformas institucionales, reduciendo plazos y aumentando la capacidad de respuesta.
- Finalmente se recomienda a la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial, monitorear y evaluar periódicamente el desempeño del sistema MAD – Cero Papel mediante indicadores de disponibilidad, tiempos de atención, satisfacción del usuario y reducción de uso de papel. Los resultados deben retroalimentar la toma de decisiones y las políticas de mejora continua.

REFERENCIAS

- Aguilar, L. F. (2006). *El estudio de las políticas públicas*. Editorial Porrúa.
- Aliaga Pizarro, L.A. (2022) *Transformación Digital y Gobierno: Propuesta de programa de mejoramiento de gestión para el sector público* [Tesis de maestría, Universidad de Chile].
- Archivo General de la Nación. (2017). Norma técnica para la gestión de documentos en las entidades del sector público. Lima: AGN. <https://www.gob.pe/agn>
- Archivo General de la Nación del Perú. (2020). *Lineamientos para la gestión de documentos electrónicos en el sector público*.
<https://www.gob.pe/institucion/agn/informes-publicaciones>
- Area, M. (2018). Alfabetización digital y cultura escolar. *Comunicar*, 26(55), 9–17.
<https://doi.org/10.3916/C55-2018-01>
- Aspajo, I. y Villegas, A. (2018). *Brecha en implementación del E- gobierno en el hospital regional de Moquegua*. *Revista Médica Basadrina*, 1, 35-41.
<http://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/rmb/article/view/631/645>.
- Autoridad Nacional del Servicio Civil [Servir]. (2016). *Manual para la gestión documentaria y trámite documentario en las entidades públicas*.
<https://www.servir.gob.pe/media/1313/manual-de-tramite-documentario.pdf>
- Bateoja Arroyo, H. (2017) *Análisis de las ventajas y desventajas del sistema de gestión documental Quipux para la PUCESE* [Tesis para la obtención del título de Magister, Pontificia Universidad Católica del Ecuador].
<https://catalogobiblioteca.puce.edu.ec/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=257040>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2020). *Gobierno digital e innovación pública*.
<https://publications.iadb.org/>
- Bisquerra, R. (2014). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid: La Muralla.

- Cano, M. B., Gutiérrez, L., & Villalobos, J. (2015). *Calidad en la atención al ciudadano: enfoque hacia la mejora continua*. *Revista de Administración Pública*, (50), 45–63.
- Cerna, C. (2018). *Investigación Científica Método y Técnicas*. Cajamarca, Perú.
- CEPAL. (2021). *Ciberseguridad y confianza digital en América Latina y el Caribe*. Naciones Unidas.
- CEPAL. (2021). *Agenda digital para América Latina y el Caribe (eLAC2022)*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
<https://www.cepal.org/es/publicaciones>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2011). *Gobierno electrónico en América Latina: avances y desafíos*. CEPAL.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe – CEPAL. (2021). *Agenda Digital para América Latina y el Caribe (eLAC2022)*. Naciones Unidas, CEPAL.
- Chadwick, A., & May, C. (2009). Interacción entre los Estados y los ciudadanos en la era de Internet: "Gobierno electrónico" en el Reino Unido. *Parliamentary Affairs*, 62(3), 535–552. <https://doi.org/10.1093/pa/gsp003>
- Chávez Santivañez, L.M. (2023) *Transformación digital y calidad de servicio en el centro de idiomas de una universidad pública del norte del Perú, 2022* [Tesis para obtener el título, Universidad Nacional de Trujillo].
<https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstreams/bef53eb1-bc62-44bf-b0f8-94e459325fde/content>
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos* (9.ª ed.). McGraw-Hill.
- Criado, J. I., & Rojas-Martín, F. (2013). Gobierno electrónico y transformación del sector público. *Revista Española de Ciencia Política*, (32), 87-113.
- Cruz, M. (2003). *La gestión de documentos en el estado español: balance y perspectivas*. Madrid: Pirámide.

- Cruz Mundet, J. R. (2006). *Archivística: Teoría y práctica*. Trea.
- Davis, F. D. (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
<https://doi.org/10.2307/249008>
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2007). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. M.E. Sharpe.
- Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). *Gobernanza en la era digital: Corporaciones de TI, el Estado y el gobierno electrónico*. Oxford University Press.
- Fernández Pérez, G.L. (2023) *Gestión documental y su relación con el archivo digital del servicio administrativo tributario de Cajamarca, 2020* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca].
<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5774/Tesis%20Gardenia%20Fern%c3%a1ndez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Felcman, I. (2015) *Nuevos modelos de gestión pública: tecnologías de gestión, cultura organizacional y liderazgo después del “bing bang” paradigmático* [Tesis doctoral, Universidad de Buenos Aires].
http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tesis/1501-1256_FelcmanIL.pdf
- Fernández, J. (2017). *Gestión documental en la administración pública*. Editorial Alfa.
- Frías, M. (2019). La gestión documental en la era digital: Retos y perspectivas. *Revista de Documentación y Sociedad*, 6(2), 55–78.
- García, M., y Muñoz, R. (2020). *Transformación digital en organizaciones públicas*. Editorial Académica Española.
- González, R., y Pérez, M. (2020). *Transparencia y eficiencia en la gestión pública*. Universidad Nacional de Administración.

Gobierno Regional de Cajamarca. (20 de octubre del 2021). Cajamarca es ejemplo en transformación digital para las demás regiones del país, afirman especialistas. <https://www.regioncajamarca.gob.pe/portal/noticias/pdf/3537>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2021). *Metodología de la investigación* (7.ª ed.). McGraw-Hill Education.

ISO/IEC. (2011). ISO/IEC 25010:2011 Systems and software engineering—Systems and software Quality Requirements and Evaluation (SQuaRE)—System and software quality models. International Organization for Standardization.

Izquierdo Espinoza, L. (2021) *Gobierno electrónico y su influencia en la gestión pública en tiempos de covid-19 en la municipalidad distrital de huaura-2020* [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].

International Organization for Standardization. (2011). *ISO/IEC 25010:2011 Systems and software engineering — Systems and software Quality Requirements and Evaluation (SQuaRE) — System and software quality models*. <https://www.iso.org/standard/35733.html>

Janssen, M., & Estevez, E. (2013). Gobierno esbelto y gobernanza basada en plataformas: Hacer más con menos. *Government Information Quarterly*, 30(1), S1–S8. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.11.003>

Janowski, T. (2015). Evolución del gobierno digital: De la transformación a la contextualización. *Government Information Quarterly*, 32(3), 221–236. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.07.001>

Jenkins, H. (2009). *Convergence culture: La cultura de la convergencia de los medios de comunicación*. Paidós.

Jiménez, M. (2012). Modernización de la gestión documental en América Latina. *Gestión y Política Pública*, 21(1), 67–95.

Lara Silva, A.V. (2023) *Factores claves administrativos y la calidad del servicio en Tramite documentario de una Municipalidad, Trujillo - Año 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/129095/Lara_SAV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Layne, K., & Lee, J. (2001). Desarrollo de un gobierno electrónico plenamente funcional: Un modelo de cuatro etapas. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122–136. [https://doi.org/10.1016/S0740-624X\(01\)00066-1](https://doi.org/10.1016/S0740-624X(01)00066-1)
- Leveau Pelaez, J.B. (2023) *Sistema de trámite documentario y el servicio de atención al ciudadano en la municipalidad provincial de Loreto Nauta, 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113450/Leveau_PJB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lozano, A. (2018). *Cómo elaborar un proyecto de tesis en pregrado, maestría y doctorado*. Lima. Perú: San Marcos.
- López, C. (2019). *Optimización de procesos administrativos mediante gestión documental*. Ediciones Beta.
- López, J., y Torres, D. (2020). *Gestión tecnológica e innovación en el sector público*. Editorial Universitaria.
- Luna, D., & Ramírez-Alujas, Á. (2018). Gestión pública digital: desafíos y oportunidades en la era de la inteligencia colectiva. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, (70), 1-26.
- Martínez, F. J. (2014). *La gestión documental en las organizaciones públicas*. Editorial UOC.
- Martínez, P. (2020). Gobierno digital y mejora del trámite electrónico. *Revista Administración Pública*, 8(2), 35–44.
- Mergel, I. (2019). Digital service teams in government. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101389. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.005>
- Mensah, Isaac Kofi (2019). Impact of Government Capacity and E-Government Performance on the Adoption of E-Government Services. *International Journal of Public Administration*, (), 19. <https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1628059>

<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5694/Lida%2c%20Izquierdo%20Espinoza.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Mendoza, S., y Castillo, D. (2022). Transformación digital y gestión documental. *Revista de Administración Pública*, 18(2), 45-67.
- Mendoza, V., y Castillo, F. (2022). Transformación digital y sistemas documentarios en el sector público. *Revista Latinoamericana de Gestión Pública*, 10(1), 88–104.
- Morales, L. (2018). Trámite documentario y su impacto en la gestión organizacional. Editorial Gamma.
- Morales, I., Morillo, J., y Tobar, L. (2020). Gobierno digital en américa latina: ¿un reto de la gestión pública de gobierno abierto? Figempa Investigación y desarrollo. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2602-84842020000200032
- Naciones Unidas. (2022). Encuesta de Gobierno Electrónico 2022: El futuro del gobierno digital. Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas (UNDESA).
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2010). *Government at a Glance 2011*. OECD Publishing. https://doi.org/10.1787/gov_glance-2011-en
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos – OCDE. (2015). *Innovación en el sector público: guía para su implementación*. OECD Publishing.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos – OECD. (2017). *Government at a Glance 2017*. OECD Publishing. https://doi.org/10.1787/gov_glance-2017-en
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2019). Estudio de la OCDE sobre Gobierno Digital en Perú: Hacia un ecosistema digital para una mejor gobernanza. <https://doi.org/10.1787/4c1cb23a-es>

- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2020). Estudio de Gobierno Digital del Perú: Llevando el gobierno digital al siguiente nivel. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264935759-es>
- OCDE. (2020). *Digital Government Review of Brazil: Towards the Digital Transformation of the Public Sector*. Organisation for Economic Co-operation and Development. <https://doi.org/10.1787/250b0ba5-en>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2021). *Government at a Glance 2021*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/1c258f55-en>
- Organización Internacional de Normalización (ISO). (2016). ISO 15489-1:2016. Gestión de documentos: Parte 1 – Conceptos y principios.
- Osborne, S. P. (2006). *The New Public Governance?* Public Management Review, 8(3), 377–387. <https://doi.org/10.1080/14719030600853022>
- Parra, J. (2018). *Plataformas digitales y gestión pública*. Fondo Editorial Universitario.
- Parycek, P., Scholl, H. J., & Ferro, E. (2014). Volver al futuro: Investigación en gobierno electrónico para 2020. *Government Information Quarterly*, 31(1), 1–3. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.07.008>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2020). Informe de avance en gobierno digital en el Perú. Autoridad Nacional de Gobierno Digital. <https://www.gob.pe/segdi>
- Perú. (2001). Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N.º 27444. Diario Oficial El Peruano.
- Presidencia del Consejo de Ministros – PCM. (2021). Decreto Supremo N.º 029-2021-PCM: Política Nacional de Transformación Digital. Diario Oficial El Peruano.
- Ramírez-Alujas, Á. (2015). Gobierno abierto y modernización del Estado: avances y desafíos en América Latina. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). <https://hdl.handle.net/11362/39131>

- Ramírez, P. (2023). Implementación de sistemas electrónicos de gestión documental en el sector público. Universidad de Tecnología y Sociedad.
- Ramírez, L., y Torres, A. (2021). Gobierno digital y administración pública eficiente. *Revista Iberoamericana de Gestión Pública*, 7(2), 132-149.
- Rincón Silva, D.E. (2020) *Lineamientos para la gestión documental desde la perspectiva de transformación digital de las entidades públicas* [Tesis de maestría, Universidad Pontificia Bolivariana].
<https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/6032/LINEAMIEN TOS%20PARA%20GESTI%c3%93N%20DOCUMENTAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez, J. (2017). La gestión documental en la era digital. *Archivos y Sociedad*, 13(1), 45–52.
- Rodríguez, A., y Ramírez, E. (2021). Modernización de la gestión pública a través de la digitalización. Ediciones Innovación.
- Rojas Gómez, A. (2018). *El trámite documentario como herramienta de control y gestión pública*. *Revista Administración Pública y Sociedad*, 5(2), 80–96.
- Russo, E. (2009). La gestión documental. España: UOC.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, M. del P. B. (2022). *Metodología de la investigación* (7.ª ed.). McGraw-Hill Education.
- Secretaría de Innovación Pública. (2020). *Guía para la digitalización de trámites*. Jefatura de Gabinete de ministros, Presidencia de la Nación Argentina.
https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/guia_digitalizacion_tramites.pdf
- Stable, Y., Álvarez, E., Bernal, L. y Sam, C. (2020). Estado de la accesibilidad web de los portales de gobierno electrónico en América Latina. *Bibliotecas Anales de Investigación*, 16 (1) 7-22. <http://revistas.bnjm.cu/index.php/BAI/article/view/44>
- Támara, S. y Espinoza, W. (2023). *Gobierno electrónico en la gestión de la administración pública*. *ReHuSo*, 8(1), 18-34.
<https://doi.org/10.33936/rehuso.v8i1.5438>

Torres, R., & Pino, J. (2018). *Gestión pública y capacidad de respuesta en servicios estatales*. *Revista de Administración Pública*, 53(2), 215–233.
<https://doi.org/10.32734/rap.v53i2.2018.215>

Torres Vargas, D.P. (2022). *Impacto del modelo de gestión documental Cero Papel en el gasto presupuestario del Gobierno Regional de Cajamarca, sede central, periodo 2018 – 2020* [Tesis de doctorado, Universidad Nacional de Cajamarca].
<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5100/Tesis%20Deivhy%20Torres.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

United Nations. (2022). *United Nations E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government*. UN Department of Economic and Social Affairs (UN DESA). <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2022>

Villegas Díaz, B. (2015). *Gestión documental en gobiernos locales*. *Revista de Administración Pública*, 49(2), 75–92.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., y Berry, L. L. (2018). *Calidad total en la gestión de servicios*. McGraw-Hill Education.

APÉNDICES

Apéndice A: Instrumentos para la recolección de datos

CUESTIONARIO

Estimado señor(a)

Estamos trabajando en un estudio que servirá para elaborar una tesis profesional acerca de La Gestión Pública Digital y el Servicio de Trámite Documentario en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023 – 2024. Quisiéramos pedir su ayuda para que contestes algunas preguntas que no te tomarán mucho tiempo. Tus respuestas serán confidenciales y anónimas.

Las opiniones de todos los encuestados serán sumadas e incluidas en la tesis profesional, pero nunca se comunicarán datos individuales. Te pedimos que contestes este cuestionario con la mayor sinceridad posible.

¡Muchas gracias por tu colaboración!

Instrucciones:

Marcar con una X la opción que crea conveniente para dar respuesta a cada uno de los siguientes enunciados.

I. Datos generales

Edad:

Sexo: Masculino ()

Femenino ()

Cargo:

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

INTERROGANTES	1	2	3	4	5
1.GESTIÓN PÚBLICA DIGITAL					
1.1 Gobierno digital					
1. Considera que la plataforma de gobierno digital está disponible en todo momento cuando necesita realizar un trámite documentario.					
2. Ha experimentado problemas técnicos (por ejemplo, caídas del sistema o lentitud) al usar la plataforma digital.					
3. Cree que los trámites en línea han optimizado la eficiencia en la administración pública.					
4. Considera que el sistema de gobierno digital tiene medidas adecuadas de protección de datos.					

5. Considera que la información en la plataforma de gobierno digital está actualizada y es precisa.					
1.2 Gestión documental					
6. Considera que el personal está suficientemente capacitado para usar herramientas digitales en la gestión documental.					
7. La falta de capacitación representa un obstáculo en la eficiencia del trámite documentario.					
8. Considera que el sistema de gestión documental permite agilizar los trámites y reducir tiempos de espera.					
9. Existen demoras frecuentes en la gestión documental.					
10. Considera que la gestión documental digital ha mejorado la calidad del servicio de trámite documentario.					
1.3 Funcionalidad					
11. Puedo ejecutar múltiples tareas en paralelo sin que el sistema presente fallas.					
12. El sistema digital se adapta bien a los flujos de trabajo de mi área.					
13. Existen funcionalidades específicas que faciliten el seguimiento y control de los documentos.					
14. Las funcionalidades del sistema digital mejoran la coordinación entre áreas del GORE Cajamarca.					
15. La plataforma es segura, a nivel documentación y acceso.					
1.4 Facilidad de uso					
16. Utilizar la plataforma me permite realizar mi trabajo de manera más fácil.					
17. Es fácil acceder a las funciones principales y realizar trámites documentarios dentro del sistema.					
18. Cree que los pasos para realizar un trámite digital son claros y comprensibles.					
19. No necesito asistencia técnica constante para operar el sistema digital en mi rutina diaria.					
20. En general, considero que el sistema digital facilita mi trabajo dentro del Gobierno Regional.					
2. Servicio de trámite documentario					
2.1 Trámite documentario digital					
21. Considera que los trámites digitales agilizan el tiempo de atención en comparación con los trámites físicos.					
22. Cree que los tiempos de respuesta en los trámites digitales cumplen con sus expectativas.					
23. Considera que el gobierno regional está promoviendo adecuadamente el uso de trámites digitales.					
24. Cree que el trámite digital reduce los costos (tiempo, dinero, desplazamientos) asociados al trámite presencial.					
25. La atención al usuario en el trámite digital es eficiente y satisfactoria.					
2.2 Calidad del servicio brindado					
26. Me siento informado/a sobre los avances de mi trámite en tiempo real.					

27. El personal muestra disposición para resolver dudas o inconvenientes del usuario.					
28. Me siento bien atendido/a por el personal de la institución.					
29. El personal es cortés y respetuoso durante el proceso del trámite.					
30. Está satisfecho en general con el servicio del trámite documentario.					
2.3 Capacidad de respuesta					
31. El tiempo para obtener una respuesta a su trámite en la plataforma digital es el adecuado.					
32. El sistema me permite saber en qué etapa se encuentra mi trámite en todo momento.					
33. El personal encargado responde de manera rápida y eficiente ante cualquier consulta relacionada con el trámite documentario.					
34. La plataforma digital notifica oportunamente cuando hay actualizaciones o respuestas a mis solicitudes.					
35. Estoy satisfecho con la rapidez del trámite documentario.					

Apéndice B: Validación del instrumento por los expertos

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLE: GESTIÓN PÚBLICA DIGITAL EN EL SERVICIO DE TRÁMITE DOCUMENTARIO

I. IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Experto: Deivhy Paul Torres Vargas

Especialidad: Ingeniero de Sistemas

Cargo Actual: Docente de Postgrado, Consultor Senior en Gobierno y Transformación Digital

Grado académico: Doctor en Ciencias Económicas

Institución: UPN, UTP, LA SALLE

II. DATOS DEL INVESTIGADOR

A. RESPONSABLE DE LA INVESTIGACIÓN:

Bach. Mary Jany Tarrillo Huamán

B. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

La Gestión Pública Digital y el Servicio de Trámite Documentario en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023 – 2024.

C. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo general

- Determinar la relación entre la gestión pública digital y el servicio de trámite documentario en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023 - 2024.

Objetivos específicos

- Analizar la relación entre la gestión pública digital y el trámite documentario digital en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023 – 2024.
- Examinar la relación entre la gestión pública digital y la calidad del servicio brindado en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023 – 2024.
- Analizar la relación entre la gestión pública digital y la capacidad de respuesta en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023 – 2024.

D. INSTRUCCIONES

La presente ficha tiene como objetivo validar de manera complementaria, las variables denominada "Gestión Pública Digital con sus dimensiones (gobierno digital, gestión documental, funcionalidad y facilidad de uso)., por otro lado, la variable Servicio de Trámite Documentario con sus dimensiones (trámite digital, Servicio brindado y Capacidad de respuesta). Se trabajo una pequeña encuesta <https://forms.gle/gR7WUnSr2KaVemiN7> siguiendo los lineamientos establecidos y una escala de Likert.

Marque con una X, la alternativa que considere correcta.

III. JUICIO DE EXPERTOS

Nº	Indicadores (Atributos)	Definición	5	4	3	2	1
			Muy bueno	Bueno	Aceptable	Malo	Muy malo
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades	x				
2	Coherencia	Formulado con lenguaje apropiado	x				
3	Relevancia	Las preguntas contribuyen a recoger información importante para la investigación.	x				
4	Pertinencia	Las preguntas son pertinentes para lograr los objetivos de la investigación.		x			
5	Objetividad	Las preguntas están expresadas de manera objetiva para medir lo que se dese evaluar.		x			
6	Suficiencia	Las preguntas son suficientes para medir cada dimensión y las variables.	x				
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular	x				
8	Contexto	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.	x				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.	x				
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado		x			

Observaciones:

OPINIÓN: Apto para su aplicación (x) No apto para su aplicación ()

Firma: 
 DNI: 46687717

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLE: GESTIÓN PÚBLICA DIGITAL Y SERVICIO DE TRÁMITE DOCUMENTARIO

I. IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Experto: Lennin Rodríguez Castillo

Especialidad: Contador Público

Cargo Actual: Docente

Grado académico: Doctor en Ciencias Económicas

Institución: Universidad Nacional de Cajamarca

II. DATOS DEL INVESTIGADOR

A. RESPONSABLE DE LA INVESTIGACIÓN:

Bach. Mary Jany Tarrillo Huamán

B. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

La Gestión Pública Digital y el Servicio de Trámite Documentario en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023 – 2024.

C. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo general

- Determinar la relación entre la gestión pública digital y el servicio de trámite documentario en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023 - 2024.

Objetivos específicos

- Analizar la relación entre la gestión pública digital y el trámite documentario digital en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023 – 2024.
- Examinar la relación entre la gestión pública digital y la calidad del servicio brindado en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023 – 2024.
- Analizar la relación entre la gestión pública digital y la capacidad de respuesta en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023 – 2024.

D. INSTRUCCIONES

La presente ficha tiene como objetivo validar de manera complementaria, las variables denominada “Gestión Pública Digital con sus dimensiones (gobierno digital, gestión documental, funcionalidad y facilidad de uso),, por otro lado, la variable Servicio de Trámite Documentario con sus dimensiones (trámite digital, Servicio brindado y Capacidad de respuesta). Se trabajo una encuesta <https://forms.gle/gR7WUnSr2KaVemIN7> siguiendo los lineamientos establecidos y una escala de Likert.

III. JUICIO DE EXPERTOS

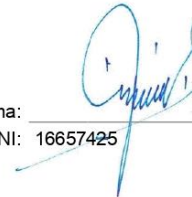
Nº	Indicadores (Atributos)	Definición	5	4	3	2	1
			Muy bueno	Bueno	Aceptable	Malo	Muy malo
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades		x			
2	Coherencia	Formulado con lenguaje apropiado		x			
3	Relevancia	Las preguntas contribuyen a recoger información importante para la investigación.		x			
4	Pertinencia	Las preguntas son pertinentes para lograr los objetivos de la investigación.	x				
5	Objetividad	Las preguntas están expresadas de manera objetiva para medir lo que se dese evaluar.		x			
6	Suficiencia	Las preguntas son suficientes para medir cada dimensión y las variables.	x				
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular	x				
8	Contexto	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.		x			
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.	x				
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado		x			

Observaciones:

OPINIÓN: Apto para su aplicación (x) No apto para su aplicación ()

Firma:

DNI: 16657425



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLE: GESTIÓN PÚBLICA DIGITAL Y SERVICIO DE TRÁMITE DOCUMENTARIO

I. IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Experto: Mery Claudina Fernández Díaz

Especialidad: Economista

Cargo Actual: Consultor en proyectos

Grado académico: Doctora en Ciencias Económicas

Institución: Universidad Nacional de Cajamarca

II. DATOS DEL INVESTIGADOR

A. RESPONSABLE DE LA INVESTIGACIÓN:

Bach. Mary Jany Tarrillo Huamán

B. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

La Gestión Pública Digital y el Servicio de Trámite Documentario del Gobierno Regional de Cajamarca, 2023 – 2024.

C. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo general

- Determinar la relación entre la gestión pública digital y el servicio de trámite documentario en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023 - 2024.

Objetivos específicos

- Analizar la relación entre la gestión pública digital y el trámite documentario digital en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023 – 2024.
- Examinar la relación entre la gestión pública digital y la calidad del servicio brindado en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023 – 2024.
- Analizar la relación entre la gestión pública digital y la capacidad de respuesta en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023 – 2024.

D. INSTRUCCIONES

La presente ficha tiene como objetivo validar de manera complementaria, las variables denominada “Gestión Pública Digital con sus dimensiones (gobierno digital, gestión documental, funcionalidad y facilidad de uso),, por otro lado, la variable Servicio de Trámite Documentario con sus dimensiones (trámite digital, Servicio brindado y Capacidad de respuesta). Se trabajo una encuesta <https://forms.gle/gR7WUnSr2KaVemiN7> siguiendo los lineamientos establecidos y una escala de Likert.

III. JUICIO DE EXPERTOS

N°	Indicadores (Atributos)	Definición	5	4	3	2	1
			Muy bueno	Bueno	Aceptable	Malo	Muy malo
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades		x			
2	Coherencia	Formulado con lenguaje apropiado		x			
3	Relevancia	Las preguntas contribuyen a recoger información importante para la investigación.		x			
4	Pertinencia	Las preguntas son pertinentes para lograr los objetivos de la investigación.		x			
5	Objetividad	Las preguntas están expresadas de manera objetiva para medir lo que se dese evaluar.		x			
6	Suficiencia	Las preguntas son suficientes para medir cada dimensión y las variables.		x			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular	x				
8	Contexto	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.		x			
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.		x			
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado		x			

Observaciones:

OPINIÓN: Apto para su aplicación (x) No apto para su aplicación ()


Dra. Mery Fernández Díaz
 ECONOMISTA
 C.E.C. Nº 195
 Firma: _____
 DNI: 40078181

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLE: GESTIÓN PÚBLICA DIGITAL Y SERVICIO DE TRÁMITE DOCUMENTARIO

I. IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Experto: Milton Yonel Cruzado García

Especialidad: Economista

Cargo Actual: Gerente de proyectos

Grado académico: Doctor en Ciencias Económicas

Institución: Universidad Nacional de Cajamarca

II. DATOS DEL INVESTIGADOR

A. RESPONSABLE DE LA INVESTIGACIÓN:

Bach. Mary Jany Tarrillo Huamán

B. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

La Gestión Pública Digital y el Servicio de Trámite Documentario en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023 – 2024.

C. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo general

- Determinar la relación entre la gestión pública digital y el servicio de trámite documentario en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023 - 2024.

Objetivos específicos

- Analizar la relación entre la gestión pública digital y el trámite documentario digital en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023 – 2024.
- Examinar la relación entre la gestión pública digital y la calidad del servicio brindado en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023 – 2024.
- Analizar la relación entre la gestión pública digital y la capacidad de respuesta en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2023 – 2024.

D. INSTRUCCIONES

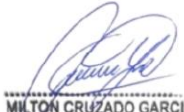
La presente ficha tiene como objetivo validar de manera complementaria, las variables denominada “Gestión Pública Digital con sus dimensiones (gobierno digital, gestión documental, funcionalidad y facilidad de uso)”, por otro lado, la variable Servicio de Trámite Documentario con sus dimensiones (trámite digital, Servicio brindado y Capacidad de respuesta). Se trabajo una encuesta <https://forms.gle/gR7WUnSr2KaVemIN7> siguiendo los lineamientos establecidos y una escala de Likert.

III. JUICIO DE EXPERTOS

N°	Indicadores (Atributos)	Definición	5	4	3	2	1
			Muy bueno	Bueno	Aceptable	Malo	Muy malo
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades		x			
2	Coherencia	Formulado con lenguaje apropiado		x			
3	Relevancia	Las preguntas contribuyen a recoger información importante para la investigación.		x			
4	Pertinencia	Las preguntas son pertinentes para lograr los objetivos de la investigación.	x				
5	Objetividad	Las preguntas están expresadas de manera objetiva para medir lo que se dese evaluar.	x				
6	Suficiencia	Las preguntas son suficientes para medir cada dimensión y las variables.	x				
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular	x				
8	Contexto	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.	x				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.	x				
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado		x			

Observaciones:

OPINIÓN: Apto para su aplicación (x) No apto para su aplicación ()


 Firma: MILTON CRUZADO GARCÍA
ECONOMISTA
 CEC N° 0151
 DNI: 42060541