

## **Gobierno digital y gestión documental en la oficina de atención en un ministerio, Lima 2024**

### **Digital Government and Document Management in a Ministry Service Office, Lima 2024**

Melchor Baldeon-Ccellccascca

Afiliación institucional: Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima, Perú

 <https://orcid.org/0009-0001-9567-7414>

Email: melchorbaldeon@gmail.com

Víctor Hugo Fernández-Bedoya

Afiliación institucional: Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Lima, Perú

 <https://orcid.org/0000-0002-2464-6477>

Email: vfernandezb@unmsm.edu.pe

**Líneas de publicación:** Administración, Turismo, Marketing, diseño, tecnología y comunicación Innovación Tecnológica

**Fecha de recepción:** 4 de noviembre del 2024

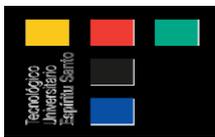
**Fecha De aceptación:** 25 de enero 2025

**Artículo revisado por doble pares ciego**

#### **Resumen**

El estudio tuvo como objetivo explorar la correlación entre la gobernanza digital y la gestión documental, incluyendo sus dimensiones: organización de documentos, valoración, preservación y servicio archivístico, en la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2024. La investigación empleó un enfoque cuantitativo y aplicado, con un diseño correlacional y descriptivo, usando una metodología no experimental de corte transversal. La población consistió en 44 empleados de la oficina, y la muestra representó el 100% de esta población. La recolección de datos se realizó de manera virtual a través de una encuesta. Los hallazgos indican una correlación significativa entre la gobernanza digital y la gestión documental (sig. = 0.000;  $r = 0.863$ ), así como con las dimensiones específicas de organización de documentos, valoración, preservación y servicio archivístico ( $r = 0.757$ ,  $r = 0.693$ ,  $r = 0.691$ ,  $r = 0.747$ , respectivamente).

**Palabras claves:** gobierno digital, gestión documental, gestión pública.



## Abstract

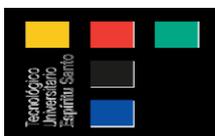
The study aimed to explore the correlation between digital governance and document management, including its dimensions—document organization, appraisal, preservation, and archival service—at the Citizen Service and Document Management Office of the Ministry of Transport and Communications, Lima 2024. The research employed a quantitative, applied approach with a correlational and descriptive design, using a non-experimental cross-sectional methodology. The population consisted of 44 office employees, and the sample represented 100% of this population. Data collection was conducted virtually through a survey. The findings indicate a significant correlation between digital governance and document management ( $\text{sig.} = 0.000$ ;  $r = 0.863$ ), as well as with the specific dimensions of document organization, appraisal, preservation, and archival service ( $r = 0.757$ ,  $r = 0.693$ ,  $r = 0.691$ ,  $r = 0.747$ , respectively).

**Keywords:** digital governance, document management, public management.

## Introducción

Durante los últimos diez años del siglo XX, el derecho de acceso a la información ha cobrado una importancia creciente en las agendas políticas nacionales e internacionales. Así, en 1995, el concepto de "Sociedad de la Información" surgió en Bruselas como una iniciativa del G7. Desde entonces, se ha generado un debate sobre un nuevo orden mundial de la información, enfocándose especialmente en la regulación de las nuevas tecnologías de información y comunicación (Matterland, 2006). En 1998, las Naciones Unidas decidieron realizar una Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI). La primera reunión se celebró en Ginebra en 2003, seguida de la segunda en Túnez en 2005.

En la implementación de este principio universal, las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) se reconocen como una herramienta fundamental para maximizar los beneficios de las TI en las operaciones de los diversos niveles gubernamentales. Esto no solo impulsa el desarrollo económico y social, sino que también aumenta la competitividad de los países (Cruz et al., 2018). Así, el acceso a la información por parte de los ciudadanos es percibido cada vez más como un indicador



clave del ejercicio pleno de la democracia y un medio efectivo para la participación ciudadana. En este contexto, el Estado desempeña un doble rol: primero, impulsa iniciativas relacionadas con el acceso ciudadano a la información; segundo, actúa como el principal usuario de los avances tecnológicos, especialmente en el campo de la tecnología de la información, para proporcionar y facilitar dicho acceso (Páez, 2015).

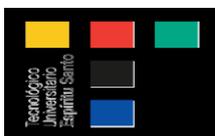
Dentro de este contexto, una de las estrategias del gobierno es el desarrollo del llamado Gobierno Electrónico (e-gobierno), que busca aprovechar las oportunidades que ofrece Internet para fortalecer y expandir las relaciones con los ciudadanos (Flores, 2021). El objetivo principal del e-gobierno es acercar a los ciudadanos a sus respectivos gobiernos, con el propósito de simplificar la realización de trámites, facilitar el acceso a la información pública, mejorar los canales de discusión y garantizar el acceso al conocimiento necesario para el desarrollo comunitario (Villalobos y Díaz, 2023).

En diversos contextos y sectores de la sociedad, se discute frecuentemente la relevancia de las tecnologías de la información y la comunicación para los negocios en todos los sectores. La integración de estos dos conceptos, información y tecnologías, ha llevado al reconocimiento de la sociedad contemporánea como una Sociedad de la Información (Sánchez et al., 2012).

En esta nueva era de la sociedad de la información, surge naturalmente un nuevo elemento característico de la sociedad postindustrial: la interrelación tridimensional entre Administración, Información y Ciudadanía. Aunque esta relación no es nueva, ya que ha existido en la sociedad durante varios siglos, adquiere especial relevancia en los sistemas democráticos contemporáneos, ya que es fundamental para la construcción del concepto de democracia.

En este contexto, los gobiernos de la región de América Latina y el Caribe (ALC) han comenzado a desarrollar agendas o estrategias nacionales para aumentar la digitalización de los procesos gubernamentales y promover la provisión y adopción de servicios públicos digitales (Mencía et al., 2023).

La mayoría de estos gobiernos ofrecen servicios en línea tanto a ciudadanos como a empresas, pero a menudo han transferido los sistemas existentes sin reformar



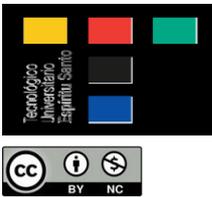
significativamente los procesos internos. Aunque el diseño de estos servicios puede satisfacer prioridades internas, su desarrollo suele externalizarse mediante contratos tradicionales que no necesariamente brindan los criterios de flexibilidad necesarios ni adaptan los servicios ofrecidos a la demanda de los usuarios. Sin embargo, estas oportunidades también pueden enfrentar desafíos debido a los riesgos asociados con el desarrollo, uso y adopción de tecnologías digitales (Pastor, 2008; Villalobos et al., 2021).

Es crucial adoptar un enfoque centrado en las personas durante la transformación digital para aprovechar sus oportunidades y gestionar eficazmente los riesgos asociados. Esto asegura que los resultados sean beneficiosos para todos, sin dejar a nadie atrás. Fortalecer el gobierno digital se vuelve indispensable para que los gobiernos enfrenten los desafíos actuales de gobernanza pública y se adapten a las cambiantes necesidades de la sociedad. Con la creciente integración de tecnologías digitales en el sector público, es esencial desarrollar arreglos de gobernanza y capacidades sólidas que promuevan una transformación digital equitativa, confiable y sostenible.

Además, la transformación digital no solo implica cambiar la forma en que los ciudadanos y los funcionarios públicos realizan sus actividades, sino que también reconoce la gestión documental como un elemento clave. Esta gestión documental no solo es crucial, sino que también representa un vínculo tan vital como la elección o diseño de un sistema de gestión documental adecuado (Huamán, 2022).

La digitalización está motivando a los gobiernos a simplificar sus procedimientos administrativos internos, con el objetivo de fomentar el desarrollo de habilidades digitales dentro del sector público. A nivel mundial, los gobiernos están aumentando sus inversiones en estas habilidades para adaptarse a las crecientes demandas de los ciudadanos. Es crucial que los gobiernos puedan gestionar de manera coherente y estratégica la planificación, priorización, financiación, implementación y seguimiento de las inversiones digitales, facilitando así una transformación digital sostenible.

La pandemia de COVID-19 aceleró este proceso, resaltando la importancia de desarrollar un ecosistema digital robusto en el sector público. Esto permite a los



ciudadanos y otros usuarios una transición sin problemas entre entornos analógicos y digitales (Rivas y Ganvini, 2021). La creación de dicho ecosistema, que integra una infraestructura pública digital para facilitar interacciones más eficientes y accesibles entre gobiernos y ciudadanos, exige que los gobiernos reconsideren sus estrategias de inversión en transformación digital en todo el sector público (Figueroa, 2022).

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) es una entidad internacional que se centra principalmente en promover políticas diseñadas para generar un impacto positivo y sostenible a través del crecimiento económico, la gestión eficiente de los recursos, la conservación del medio ambiente y la igualdad de oportunidades para todos.

El trabajo realizado por los gobiernos miembros de la OCDE sirve como plataforma para el intercambio de conocimientos en la formulación, diseño e implementación de políticas. Las lecciones aprendidas y la innovación de políticas basadas en evidencia contribuyen a proporcionar soluciones a desafíos complejos reconocidos globalmente.

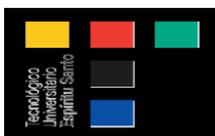
En este contexto, la adhesión de Perú a la OCDE es de gran relevancia, ya que ofrece una oportunidad única para promover cambios y mejoras en la gestión, formulación e implementación de políticas públicas. Ser parte de la convención de la OCDE permitirá a Perú acceder a una comunidad con experiencia en innovación y desarrollo de políticas públicas sostenibles, con un compromiso continuo con el bienestar de las personas.

De acuerdo con este problema, se han propuesto los siguientes problemas de investigación:

Problema general: ¿Existe una relación entre el gobierno digital y la gestión documental en la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2024?

Problemas específicos: 1) ¿Existe una relación entre el gobierno digital y la organización documental en la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2024? 2) ¿Existe una relación

Esta obra se comparte bajo la licencia Creative Common Atribución-No Comercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0) Revista Trimestral del Instituto Superior Universitario Espíritu Santo

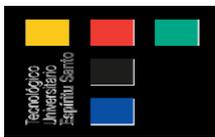


entre el gobierno digital y la valoración documental en la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2024? 3) ¿Existe una relación entre la gobernanza digital y la retención de documentos en la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2024? 4) ¿Existe una relación entre el gobierno digital y el servicio archivístico en la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2024?

Las respuestas obtenidas en este estudio pueden servir como fuente de información y como base para la discusión en investigaciones futuras. Además, el análisis detallado del aspecto teórico del gobierno digital y la gestión documental debe ser considerado por la gestión pública, especialmente por la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Esto es crucial para mejorar continuamente en los objetivos de servicio a la población, que es el principal objetivo del Estado: brindar un servicio de calidad que satisfaga las expectativas y necesidades de las personas, usuarios y contribuyentes.

**Objetivo General:** Determinar la relación entre el gobierno digital y la gestión documental en la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2024.

**Objetivos Específicos:** 1) Determinar la relación entre el gobierno digital y la organización documental en la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2024. 2) Determinar la relación entre la gobernanza digital y la valoración documental en la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2024. 3) Determinar la relación entre la gobernanza digital y la retención de documentos en la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2024. 4) Determinar la relación entre la gobernanza digital y el servicio archivístico en la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2024.



Hipótesis general: Existe una relación significativa entre el gobierno digital y la gestión documental en la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2024.

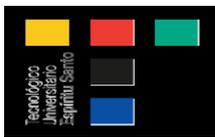
Hipótesis específicas: 1) Existe una relación significativa entre el gobierno digital y la organización documental en la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2024. 2) Existe una relación significativa entre el gobierno digital y la valoración documental en la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2024. 3) Existe una relación significativa entre el gobierno digital y la preservación documental en la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2024. 4) Existe una relación significativa entre el gobierno digital y los servicios archivísticos en la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2024.

### **Marco Teórico**

Según Abad (2005), el concepto de gobierno digital implica la transformación de los procedimientos gubernamentales tradicionales, que se realizaban manualmente en papel, en un sistema de intercambio de mensajes y datos informatizados. Este cambio está respaldado por la infraestructura de Internet, lo que permite que los servicios sean accesibles en tiempo real, 24 horas al día, 7 días a la semana y durante todo el año. Esta forma de administración es continua si hay acceso a Internet, suministro eléctrico, dispositivos electrónicos funcionales, mantenimiento del servicio en línea y disposición de los usuarios para acceder a él.

Según Abad (2005), el Internet se establece como la principal vía de acceso al gobierno, ofreciendo cobertura universal que permite a todos los sectores acceder a servicios administrativos fiables, si están disponibles en línea.

La introducción de servicios digitales aborda desafíos como la aversión interna al riesgo y la aceptación del usuario, que se transforman rápidamente en ventajas significativas. Estas incluyen mejorar las experiencias de los usuarios en línea, aumentar

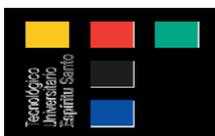


la participación pública, incrementar la eficiencia y productividad interna, reducir la carga de TI con tecnologías basadas en la nube, promover una mejor colaboración entre departamentos, reducir costos laborales y fomentar la innovación (Fernandez, 2006).

Es crucial que las organizaciones migren de servicios tradicionales a digitales, ya que esto no solo facilita el acceso a los usuarios, sino que también aporta beneficios adicionales significativos. Al liberarse de limitaciones como la dependencia de líneas telefónicas o servicios de escritorio, los empleados del gobierno pueden centrarse en iniciativas estratégicas más amplias. Por ejemplo, pueden dedicar tiempo a optimizar los procesos de adquisición y aprobación, mejorar la interacción con los ciudadanos, agilizar los procesos centrales y adoptar estándares tecnológicos (Robledo, 2006).

Perú se unió al Programa de Países de la OCDE en 2014, lo que impulsó un estudio integral realizado en 2016 sobre el estado actual del Gobierno Digital Peruano. Este análisis dio lugar a recomendaciones basadas en las mejores prácticas observadas en otros países miembros. Como resultado, se promulgó el Decreto Legislativo 1412 (2018), que marcó un hito al establecer la Ley del Gobierno Digital del Estado Peruano. Esta legislación representa un paso significativo hacia la modernización del país al adoptar un enfoque innovador y renovado del Gobierno Digital (DG), enfocado en integrar activamente a los ciudadanos en la provisión de nuevos y mejorados servicios digitales. Este proceso no solo refleja una transformación digital efectiva en las entidades gubernamentales peruanas, sino que también busca mejorar la eficiencia, la transparencia y la accesibilidad de los servicios públicos para todos los ciudadanos.

Según las recientes recomendaciones del Consejo de la OCDE sobre Estrategias de Gobierno Digital (ECLAC, 2024), el gobierno digital se define como el uso estratégico de tecnologías digitales en los esfuerzos de modernización gubernamental para crear valor público. Esta definición destaca la importancia de un ecosistema de gobierno digital que incluya múltiples actores, como entidades estatales, organizaciones no gubernamentales, empresas, asociaciones ciudadanas y proveedores de datos, servicios y contenidos. Todos estos elementos interactúan de manera colaborativa con el gobierno para mejorar la accesibilidad y eficiencia de los servicios públicos a través de plataformas digitales.



Por otro lado, el sistema de gestión documental incluye la capacidad de almacenar documentos, datos y metadatos de manera estructurada dentro de archivos electrónicos. Este sistema asegura que la información sea accesible y esté organizada de acuerdo con las necesidades de la organización, facilitando así la gestión eficiente y segura de información crítica y operativa (Gobierno de España, 2016). En general, opera dentro de una única entidad y no incluye el intercambio inter-ente.

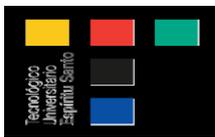
La información estructurada y los metadatos permiten la gestión coherente y a menudo automática de los archivos. Cada archivo sigue un proceso administrativo predeterminado (los pasos a seguir son conocidos en función del procedimiento), y el sistema de archivos electrónicos debe llevar un registro y siempre saber en qué paso se encuentra. Esto también se resuelve a través de metadatos.

Los procesos documentales y archivísticos, junto con los procedimientos administrativos diarios que se realizan en las instituciones, son actos interrelacionados que se influyen mutuamente. Por lo tanto, la ejecución de estos procesos dentro de los diversos componentes de un Sistema de Archivos Institucional debe ser integral y estandarizada. Es esencial diseñar, desarrollar, implementar y mantener constantemente los instrumentos de control archivístico. Esto incluye establecer criterios, métodos y sistemas de trabajo que regulen y estandaricen el desempeño de las actividades archivísticas a lo largo del ciclo de vida del documento.

Estos instrumentos y regulaciones aseguran que los documentos sean gestionados de manera efectiva desde su creación hasta su disposición final, ya sea mediante conservación permanente o eliminación de acuerdo con los requisitos legales y administrativos. Además, facilitan la organización sistemática de la información, asegurando su accesibilidad, autenticidad y fiabilidad a lo largo del tiempo.

### **Materiales y Métodos**

Esta investigación se basó en un enfoque cuantitativo, caracterizado por su énfasis en la recolección y análisis de datos numéricos. Este método proporcionó una base sólida para probar hipótesis, ya que permitió la medición objetiva de variables de interés y la aplicación de técnicas estadísticas para interpretar los resultados. Al utilizar este



enfoque, se buscó establecer relaciones causales o correlaciones entre variables, identificar patrones de comportamiento y validar teorías a través de evidencia empírica cuantificable (Hernández et al., 2018).

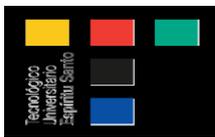
El enfoque cuantitativo se distinguió por su rigor en la recolección de datos a través de instrumentos estandarizados como cuestionarios, encuestas o mediciones, asegurando así la objetividad y replicabilidad de los resultados. Los datos recolectados fueron analizados utilizando métodos estadísticos apropiados, permitiendo hacer inferencias válidas sobre la población estudiada (Hernández et al., 2018).

Esta investigación cayó en la categoría de investigación aplicada, que se distingue por su enfoque en la resolución práctica de problemas o la generación de soluciones específicas para situaciones del mundo real. A diferencia de la investigación puramente básica, que busca expandir el conocimiento académico sin estar necesariamente vinculada a la práctica, la investigación aplicada tiene el objetivo directo de abordar cuestiones prácticas y responder a necesidades específicas en diversos campos (Hernández et al., 2018).

En el contexto de esta investigación, se utilizó un enfoque aplicado empleando métodos cuantitativos para recolectar datos numéricos que permitieran probar hipótesis y generar conclusiones que fueran aplicables y útiles para resolver los problemas identificados. Esto involucró no solo la recolección y análisis de datos, sino también la implementación de estrategias o intervenciones prácticas basadas en los resultados obtenidos (Hernández et al., 2018).

Los estudios de investigación aplicada generalmente tuvieron un impacto directo en la práctica profesional, informando decisiones de políticas públicas, mejorando procesos organizacionales o desarrollando nuevas tecnologías. Este tipo de investigación también se caracterizó por su orientación hacia la implementación y transferencia de conocimientos a la comunidad o sector relevante, contribuyendo así a la resolución efectiva de problemas prácticos en la sociedad (Hernández et al., 2018).

El nivel de esta investigación fue descriptivo, ya que se centró en el diagnóstico e identificación de las características, atributos y rasgos importantes de cada fenómeno



analizado (Hernández et al., 2018). Este nivel descriptivo proporcionó una visión detallada y precisa de las características observadas, facilitando la comprensión de la situación estudiada.

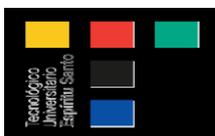
Además, la investigación fue correlacional, ya que buscó determinar la relación o dependencia entre dos o más categorías, definiciones o factores en una situación específica. El objetivo del enfoque correlacional fue identificar y cuantificar el grado de asociación entre las variables estudiadas, lo que ayudó a comprender mejor cómo interactúan e influyen entre sí.

Al combinar niveles descriptivos y correlacionales, esta investigación no solo describió y caracterizó los fenómenos estudiados, sino que también exploró las relaciones entre diferentes variables, proporcionando una comprensión más integral y matizada de la situación investigada. Esto permitió no solo diagnosticar problemas o características específicas, sino también identificar patrones y relaciones que podrían ser útiles para desarrollar soluciones prácticas o formular teorías más sólidas sobre el fenómeno en cuestión.

De hecho, esta investigación se centró en relacionar una variable con otra, con el objetivo de diagnosticar la relación existente entre el gobierno digital y la gestión documental en la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, en Lima, durante el año 2024. Este análisis se llevó a cabo a través de un enfoque predictivo del comportamiento de los servidores administrativos (Hernández et al., 2018).

El diseño fue no experimental. Este diseño de estudio se caracterizó por no manipular deliberadamente las variables. En su lugar, se observaron y analizaron los fenómenos en su entorno natural. Esto permitió una comprensión más auténtica de las relaciones y dinámicas que ocurren sin intervención externa, asegurando que los datos reflejen la realidad de la situación estudiada.

Según Fernández (2006), la población es el conjunto de todos los casos que cumplen una serie de especificaciones. En este sentido, para la presente investigación, la población considerada fue el total de 54 servidores de la Oficina de Atención al



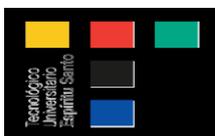
Ciudadano y Gestión Documental del Ministerio de Transportes y Comunicaciones en Lima. Se utilizó una muestra censal, considerando el 100% de la población como muestra. Por lo tanto, la muestra se tomó directamente de los 54 servidores de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Se utilizó un cuestionario como instrumento. Esto permitió recopilar los datos requeridos de la muestra censal. El instrumento tiene 3 secciones: la primera sección recopila datos demográficos como la edad y el género del participante; la segunda sección recoge información sobre la primera variable "gobierno digital"; y la tercera sección recoge información sobre la segunda variable "gestión documental". Es importante aclarar que las escalas de respuesta fueron nominales, del tipo Likert con 5 alternativas de respuesta. El instrumento fue validado por 2 expertos, como se detalla en el Anexo 5. La técnica fue la encuesta, que permite la recolección de datos entre el entrevistador y el encuestado. El modo fue virtual.

Finalmente, este artículo científico se derivó de una investigación realizada por el autor y su asesor, como parte de los requisitos para la maestría en gestión pública en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (Perú), por lo que algunos contenidos pueden superponerse con la tesis presentada para la graduación. Otro aspecto para declarar es el uso de la inteligencia artificial para el fortalecimiento de la legibilidad de la redacción, facilitando la lectura.

### **Resultados y Discusión**

Se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. La Tabla 1 muestra que la significación asintótica a dos colas para la variable "gobierno digital" fue de 0.045. Además, la variable "gestión documental" obtuvo un valor de 0.017. Ambos resultados fueron inferiores a 0.05 (el margen de error establecido), lo que permitió al investigador concluir que no hay normalidad en los datos observados, y es apropiado realizar una prueba de hipótesis no paramétrica.



**Tabla 1.**

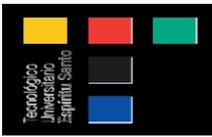
Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov

| <b>Prueba: Kolmogorov-Smirnov</b> |             |                           |             |
|-----------------------------------|-------------|---------------------------|-------------|
|                                   | <b>Test</b> | <b>Grados de libertad</b> | <b>Sig.</b> |
| X Gobierno digital                | 0.122       | 54                        | 0.045       |
| Y Gestión documental              | 0.134       | 54                        | 0.017       |

Fuente: Elaborada por los autores

Hipótesis General: Existe una relación significativa entre el gobierno digital y la gestión documental en la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2024.

Se aplicó la estadística rho de Spearman, y los resultados se muestran en la Tabla 2. La significación asintótica a dos colas se identificó como 0.000. Dado que este valor es inferior a 0.05 (el margen de error), se valida la hipótesis general; por lo tanto, existe una relación significativa entre el gobierno digital y la gestión documental en la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2024. Además, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.863, lo que se considera una correlación alta.



**Tabla 2.**

Prueba de correlación rho de Spearman para la hipótesis general

|                               |                      | <b>X Gobierno digital</b>    | <b>Y Gestión documental</b> |
|-------------------------------|----------------------|------------------------------|-----------------------------|
| Prueba:<br>rho de<br>Spearman |                      | Coefficiente de correlación  | 1.000                       |
|                               | X Gobierno digital   | Significación asintótica. b. | 0.000                       |
|                               |                      | Número de elementos          | 54                          |
|                               |                      | Coefficiente de correlación  | 0.863                       |
|                               | Y Gestión documental | Significación asintótica. b. | 0.000                       |
|                               |                      | Número de elementos          | 54                          |

Fuente: Elaborada por los autores

Hipótesis Específica 1: Existe una relación significativa entre el gobierno digital y la organización documental en la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2024.

Se aplicó la estadística rho de Spearman, y los resultados se muestran en la Tabla 3. La significación asintótica a dos colas se identificó como 0.000. Dado que este valor es inferior a 0.05 (el margen de error), se valida la Hipótesis Específica 1; por lo tanto, existe una relación significativa entre el gobierno digital y la organización documental en la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2024. Además, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.757, lo que se considera una correlación alta.



**Tabla 3.**

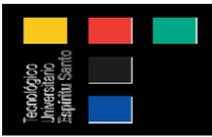
Prueba de correlación rho de Spearman para la hipótesis específica 1

|                               |                           | <b>X Gobierno digital</b>    | <b>Y Organización documental</b> |       |
|-------------------------------|---------------------------|------------------------------|----------------------------------|-------|
| Prueba:<br>rho de<br>Spearman |                           | Coefficiente de correlación  | 1.000                            | 0.757 |
|                               | X Gobierno digital        | Significación asintótica. b. |                                  | 0.000 |
|                               |                           | Número de elementos          | 54                               | 54    |
|                               |                           | Coefficiente de correlación  | 0.757                            | 1.000 |
|                               | Y Organización documental | Significación asintótica. b. | 0.000                            |       |
|                               |                           | Número de elementos          | 54                               | 54    |

Fuente: Elaborada por los autores

Hipótesis Específica 2: Existe una relación significativa entre el gobierno digital y la valoración de documentos en la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2024.

Se aplicó la estadística rho de Spearman, y los resultados se muestran en la Tabla 4. La significación asintótica a dos colas se identificó como 0.000. Dado que este valor es inferior a 0.05 (el margen de error), se valida la Hipótesis Específica 2; por lo tanto, existe una relación significativa entre el gobierno digital y la valoración de documentos en la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2024. Además, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.693, lo que se considera una correlación alta.



**Tabla 4.**

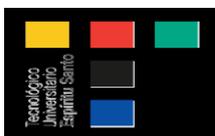
Prueba de correlación rho de Spearman para la hipótesis específica 2

|                               |                              | <b>X Gobierno digital</b> | <b>Y Valoración de documentos</b> |
|-------------------------------|------------------------------|---------------------------|-----------------------------------|
| Prueba:<br>rho de<br>Spearman | Coeficiente de correlación   | 1.000                     | 0.693                             |
|                               | X Gobierno digital           |                           | 0.000                             |
|                               | Significación asintótica. b. |                           |                                   |
|                               | Número de elementos          | 54                        | 54                                |
|                               | Coeficiente de correlación   | 0.693                     | 1.000                             |
|                               | Y Valoración de documentos   |                           | 0.000                             |
|                               | Significación asintótica. b. |                           |                                   |
|                               | Número de elementos          | 54                        | 54                                |

Fuente: Elaborada por los autores

Hipótesis Específica 3: Existe una relación significativa entre el gobierno digital y la preservación de documentos en la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2024.

Se aplicó la estadística rho de Spearman, y los resultados se muestran en la Tabla 5. La significación asintótica a dos colas se identificó como 0.000. Dado que este valor es inferior a 0.05 (el margen de error), se valida la Hipótesis Específica 3; por lo tanto, existe una relación significativa entre el gobierno digital y la preservación de documentos en la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2024. Además, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.691, lo que se considera una correlación alta.



**Tabla 5.**

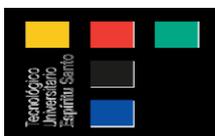
Prueba de correlación rho de Spearman para la hipótesis específica 3

|                               |                              | <b>X Gobierno digital</b> | <b>Y Preservación de documentos</b> |
|-------------------------------|------------------------------|---------------------------|-------------------------------------|
| Prueba:<br>rho de<br>Spearman | Coeficiente de correlación   | 1.000                     | 0.691                               |
|                               | X Gobierno digital           |                           | Significación asintótica. b. 0.000  |
|                               | Número de elementos          | 54                        | 54                                  |
|                               | Coeficiente de correlación   | 0.691                     | 1.000                               |
|                               | Y Preservación de documentos |                           | Significación asintótica. b. 0.000  |
|                               | Número de elementos          | 54                        | 54                                  |

Fuente: Elaborada por los autores

Hipótesis Específica 4: Existe una relación significativa entre el gobierno digital y el servicio archivístico en la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2024.

Se aplicó la estadística rho de Spearman, y los resultados se muestran en la Tabla 6. La significación asintótica a dos colas se identificó como 0.000. Dado que este valor es inferior a 0.05 (el margen de error), se valida la Hipótesis Específica 4; por lo tanto, existe una relación significativa entre el gobierno digital y el servicio archivístico en la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2024. Además, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.747, lo que se considera una correlación alta.



**Tabla 6.**

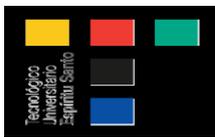
Prueba de correlación rho de Spearman para la hipótesis específica 4

|                         |                              | <b>X Gobierno digital</b>    | <b>Y Servicio archivístico</b> |
|-------------------------|------------------------------|------------------------------|--------------------------------|
| Prueba: rho de Spearman | X Gobierno digital           |                              |                                |
|                         |                              | Coefficiente de correlación  | 1.000                          |
|                         |                              | Significación asintótica. b. | 0.000                          |
|                         |                              | Número de elementos          | 54                             |
|                         | Y Servicio archivístico      |                              |                                |
|                         |                              | Coefficiente de correlación  | 0.747                          |
|                         | Significación asintótica. b. | 0.000                        |                                |
|                         | Número de elementos          | 54                           | 54                             |

Fuente: Elaborada por los autores

La relación significativa entre el gobierno digital y la gestión documental en la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del Ministerio de Transportes y Comunicaciones de Lima en 2024 resalta la importancia de integrar tecnologías digitales en las prácticas administrativas del sector público. Los resultados obtenidos a través de la prueba estadística rho de Spearman evidencian correlaciones altas en varias dimensiones de la gestión documental, como la organización, valoración, preservación y servicio archivístico.

La alta correlación ( $p. < 0.05$ ) en todos los casos sugiere que a medida que se implementan prácticas de gobierno digital, los trabajadores perciben mejoras significativas en la manera en que se gestionan los documentos. Este hallazgo sugiere que la inversión en tecnologías digitales no solo optimiza los procesos internos, sino



que también mejora la satisfacción y la productividad de los empleados, al facilitar el acceso y la organización de la información.

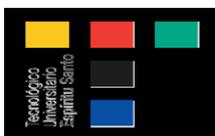
Además, la mejora en la gestión documental mediante el gobierno digital contribuye a una mayor transparencia y responsabilidad en la administración pública, fortaleciendo la confianza de los ciudadanos en sus instituciones. Este enfoque no solo tiene implicaciones para la eficiencia operativa, sino que también permite una gobernanza más abierta y receptiva, en la que la información se encuentra más accesible para los usuarios.

Los resultados de este estudio indican que el gobierno digital es un factor clave para la modernización de la administración pública, y su implementación debe ser considerada una prioridad estratégica para mejorar la gestión documental y, por ende, la calidad del servicio ofrecido a los ciudadanos. A medida que las instituciones adopten y fortalezcan estas prácticas, se espera que se generen beneficios tangibles tanto para los empleados como para la ciudadanía en general.

## Conclusiones

Se determinó que existe una relación significativa entre el gobierno digital y la gestión documental en la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2024. Esto fue posible gracias a la prueba estadística rho de Spearman, que evidenció una alta correlación ( $p = 0.000$ ;  $r = 0.863$ ). Esto significa que a medida que las prácticas de gobierno digital se vuelven más evidentes, la gestión documental percibida por los trabajadores en el entorno de estudio se beneficiará aún más.

Las mejoras en las prácticas de gobierno digital pueden llevar a una optimización significativa en la gestión documental dentro de las organizaciones públicas. Esto sugiere que las instituciones gubernamentales deben priorizar y aumentar sus inversiones en tecnologías digitales y estrategias de gobierno digital para lograr una gestión documental más eficiente y efectiva. Al hacerlo, no solo mejorará la organización y accesibilidad de los documentos, sino también la satisfacción y productividad de los empleados, quienes percibirán una mayor eficiencia en sus procesos laborales. Además, una gestión



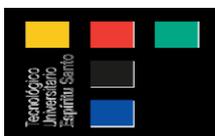
documental optimizada puede mejorar la transparencia y capacidad de respuesta del gobierno hacia los ciudadanos, contribuyendo así a una gobernanza más abierta y eficiente.

Se determinó que existe una relación significativa entre el gobierno digital y la organización de documentos en la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2024. Esto fue posible gracias a la prueba estadística rho de Spearman, que evidenció una alta correlación ( $p = 0.000$ ;  $r = 0.757$ ). Esto significa que a medida que las prácticas de gobierno digital se vuelven más evidentes, la organización de documentos percibida por los trabajadores en el entorno de estudio se beneficiará aún más.

Las instituciones gubernamentales deben considerar integrar y fortalecer las prácticas de gobierno digital como una prioridad estratégica para mejorar la organización de documentos. Esta relación positiva sugiere que invertir en tecnologías digitales no solo moderniza la administración pública, sino que también promueve una mayor eficiencia y efectividad en la gestión documental. Este enfoque puede resultar en un entorno laboral más organizado y accesible para los empleados, lo que a su vez puede mejorar la calidad del servicio brindado a los ciudadanos y fortalecer la transparencia y rendición de cuentas del gobierno. Por lo tanto, la implementación de políticas y programas de gobierno digital podría tener un impacto duradero y significativo en la eficiencia operativa y en la percepción de los trabajadores sobre la gestión documental.

Se determinó que existe una relación significativa entre el gobierno digital y la valoración documental en la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2024. Esto fue posible gracias a la prueba estadística rho de Spearman, que evidenció una alta correlación ( $p = 0.000$ ;  $r = 0.693$ ). Esto indica que a medida que las prácticas de gobierno digital se vuelven más evidentes, la valoración de documentos percibida por los trabajadores en el entorno de estudio se beneficiará aún más.

Las instituciones gubernamentales deben priorizar la implementación de prácticas de gobierno digital no solo para modernizar sus procesos, sino también para mejorar la

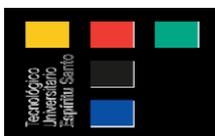


valoración de documentos. La relación positiva entre el gobierno digital y la valoración documental sugiere que la adopción de tecnologías y estrategias digitales puede facilitar una mejor gestión y evaluación de documentos. Esto es crucial para garantizar que los documentos se manejen de manera eficiente y efectiva, permitiendo una organización más precisa y un acceso más fácil a la información. Además, una mejor valoración de documentos puede contribuir a una mayor transparencia y rendición de cuentas en la gestión documental, mejorando así la confianza pública en las instituciones gubernamentales. Por lo tanto, la inversión en prácticas de gobierno digital no solo beneficia a la administración pública en general, sino que también fortalece la gestión y valoración documental, asegurando su integridad y accesibilidad a lo largo del tiempo.

Se determinó que existe una relación significativa entre el gobierno digital y la preservación de documentos en la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2024. Esto fue posible gracias a la prueba estadística rho de Spearman, que evidenció una alta correlación ( $p = 0.000$ ;  $r = 0.691$ ). Esto sugiere que a medida que las prácticas de gobierno digital se vuelven más evidentes, la preservación de documentos percibida por los trabajadores en el entorno de estudio se beneficiará aún más.

Las instituciones gubernamentales deben considerar la implementación de prácticas de gobierno digital como una prioridad estratégica para mejorar la preservación de documentos. La relación positiva entre el gobierno digital y la preservación de documentos sugiere que la adopción de tecnologías y estrategias digitales puede facilitar una mejor protección y conservación de documentos a lo largo del tiempo. Esto es crucial para garantizar que los documentos se mantengan en condiciones óptimas, asegurando su integridad y futura accesibilidad.

Se determinó que existe una relación significativa entre el gobierno digital y el servicio archivístico en la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2024. Esto fue posible gracias a la prueba estadística rho de Spearman, que evidenció una alta correlación ( $p = 0.000$ ;  $r = 0.747$ ). Esto sugiere que a medida que las prácticas de gobierno digital se vuelven más

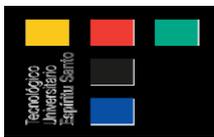


visibles, los trabajadores percibirán mayores beneficios en términos de servicio archivístico en el entorno de estudio.

Las instituciones gubernamentales deben considerar la adopción de prácticas de gobierno digital no solo para modernizar sus operaciones, sino también como una forma de mejorar los servicios archivísticos que ofrecen. La relación positiva entre el gobierno digital y el servicio archivístico sugiere que la integración de tecnologías digitales y estrategias innovadoras puede facilitar un acceso más eficiente y efectivo a los documentos archivísticos, beneficiando tanto a empleados como a ciudadanos. Además, la mejora en el servicio archivístico puede contribuir a una mayor transparencia y rendición de cuentas en la gestión documental gubernamental, aumentando así la confianza pública en las instituciones. La inversión en prácticas de gobierno digital no solo optimiza la gestión documental, sino que también fortalece la capacidad de las instituciones para ofrecer servicios de alta calidad y responder de manera más ágil a las necesidades de los usuarios. Por lo tanto, la integración de tecnologías digitales en los servicios archivísticos es esencial para garantizar la eficiencia, accesibilidad y protección del patrimonio documental, promoviendo una administración pública más transparente y efectiva.

## Referencias

- Abad, M. (2005). *Evaluación de la Calidad de Información*. Madrid: Síntesis.
- Cruz, M. A., Pozo, M. A., Andino, A. F., & Arias, A. D. (2018). Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como forma investigativa interdisciplinaria con un enfoque intercultural para el proceso de formación de los estudiantes. *E-Ciencias De La Información*, 9(1). <https://doi.org/10.15517/eci.v1i1.33052>
- Decreto Legislativo 1412 (2018). *Ley de Gobierno Digital*. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/289706-1412>
- ECLAC. (2024). *Desde el gobierno digital hacia un gobierno inteligente*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. <https://biblioguias.cepal.org/gobierno-digital/gobierno-inteligente-estrategias>



Fernández, V. (2006). *Desarrollo de Sistemas de Información una Metodología Basada en el Modelado*. Barcelona: Universidad Politécnica de Catalunya.  
<https://upcommons.upc.edu/handle/2099.3/36751>

Figuerola Gutarra, E. (2022). Transformación digital y pandemia: nuevos paradigmas. *Revista Oficial Del Poder Judicial*, 14(17), 25-53.  
<https://doi.org/10.35292/ropj.v14i17.570>

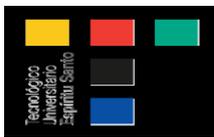
Government of Spain (2016). Política de gestión de documentos electrónicos MINHAP (2da ed.). Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.  
<https://www.hacienda.gob.es/SGT/politica%20de%20gestion%20de%20documentos%20minhap/politica%20de%20gestion%20de%20documentos%20electronicos%20minhap.pdf>

Huamán, P. L., & Medina, C. G. (2022). Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú. *Comuni@cción: Revista De Investigación En Comunicación Y Desarrollo*, 13(2), 93-105.  
<https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.594>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana Editores.

Matterland, A. (2006). Pasado y presente de la sociedad de la información: entre el nuevo orden mundial de la información y la cumbre mundial sobre la Sociedad de la Información. *Zigurat*, 7(6), 12-33. <http://catalogoiiigg.sociales.uba.ar/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=85592>

Mencía, N. G., Rivera, R., Huaman, N., Vargas, J. P., & Mencía, T. (2023). El E-Gobierno y la Transformación de la Administración Pública: Experiencias y Lecciones desde la Región Andina. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(5), 2264-2276.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i5.7876](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i5.7876)



- Páez, A. (2015). Gobierno electrónico: Las Tecnologías de Información y Comunicación transformando la gestión pública. *Quórum*, 12(2), 205-208. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/quorum/article/view/29346>
- Pastor, C. A. (2008). Las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) y la brecha digital: su impacto en la sociedad del conocimiento del Perú. *Quipukamayoc*, 15(29), 65-74. <https://doi.org/10.15381/quipu.v15i29.5276>
- Rivas, L. A., & Ganvini, C. (2021). COVID-19: acelerador de la transformación digital. *Yachay - Revista Científico Cultural*, 10(1), 532-535. <https://doi.org/10.36881/yachay.v10i1.396>
- Robledo, P. (2006). *Escenarios BPM para afrontar los retos empresariales del Siglo XXI*. Madrid: Centro de Encuentro BPM.
- Sánchez, J. M., González, M. P., & Sánchez, M. P. (2012). La sociedad de la información: Génesis, iniciativas, concepto y su relación con las TIC. *Revista UIS Ingenierías*, 11(1), 113-128. <https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistausingenierias/article/view/113-128>
- Villalobos, O. M., & Diaz, E. (2023). Gobierno electrónico instrumento de desarrollo en la eficiencia de las organizaciones públicas: Revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 7401-7422. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i2.5873](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5873)
- Villalobos, R., Escudero, F. E., & Salazar, S. L. (2021). El empleo de las TICS en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 13906-13917. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1365](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1365)