



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA

EL USO INCOMPLETO DEL PROGRAMA ADOBE ACROBAT READER EN LA
TRAMITACION DE ESCRITOS JUDICIALES PRESENTADOS POR LA
PROCURADURIA PUBLICA DEL MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y
TURISMO – MINCETUR EN EL PERÚ 2023

Línea de investigación:

Procesos jurídicos y resolución de conflictos

Tesis para optar el Título Profesional de Abogado

Autor

Gonzales Matos, Leonardo Daniel

Asesora

Rosas Diaz, Ibett Yuliana

ORCID: 0000-0003-13284770

Jurado

Ambrosio Bejarano, Hugo Ramiro

Sarmiento Albacetti, Gladys

Moscoso Torres, Víctor Juber

Lima - Perú

2026

RECONOCIMIENTO - NO COMERCIAL - SIN OBRA DERIVADA
(CC BY-NC-ND)



INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

23%

FUENTES DE INTERNET

14%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
2	hdl.handle.net	1%
	Fuente de Internet	
3	dycsvictoria.uat.edu.mx	1%
	Fuente de Internet	
4	revistainvecom.org	1%
	Fuente de Internet	
5	repositorio.unfv.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
6	alicia.concytec.gob.pe	1%
	Fuente de Internet	
7	www.coursehero.com	1%
	Fuente de Internet	
8	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal	1%
	Trabajo del estudiante	
9	revistasonline.inap.es	1%
	Fuente de Internet	
10	Submitted to Universidad Privada San Juan Bautista	1%
	Trabajo del estudiante	
11	de Carvalho, Isabel Cardoza. "Reliability and Validity of the Positivity Scale for Late	<1%



FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA

**EL USO INCOMPLETO DEL PROGRAMA ADOBE ACROBAT READER EN
LA TRAMITACION DE ESCRITOS JUDICIALES PRESENTADOS POR LA
PROCURADURIA PUBLICA DEL MINISTERIO DE COMERCIO
EXTERIOR Y TURISMO – MINCETUR EN EL PERÚ 2023**

**Línea de investigación:
Procesos Jurídicos y Resolución de Conflictos**

Tesis para optar el Título Profesional de Abogado

Autor:

Gonzales Matos, Leonardo Daniel

Asesor(a):

Rosas Diaz, Ibett Yuliana

ORCID: 0000-0003-13284770

Jurado:

Ambrosio Bejarano, Hugo Ramiro

Sarmiento Albacetti, Gladys

Moscoso Torres, Victor Juber

Lima – Perú

2026

Dedicatoria:

Este trabajo lo dedico a la memoria de la Dra. Ana María Anciburo S., a quien en vida tuve el honor de considerar mi mentora en el ámbito del derecho, y con ello cumplo una promesa que permanecía latente en mi corazón.

A mi madre, fuente inagotable de fortaleza y amor, le ofrezco con orgullo el cumplimiento de una promesa entrañable.

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN	5
ABSTRACT	6
I. INTRODUCCIÓN	7
1.1 Descripción y formulación del problema.....	8
1.2 Antecedentes	12
1.3 Objetivos	20
1.4 Justificación de la investigación	20
1.5 Hipótesis	22
II. MARCO TEÓRICO	23
2.1 Bases Teóricas sobre el Tema de Investigación	23
2.1.1 Programa Adobe Acrobat Reader en la Gestión Documental.....	23
2.1.2 Impacto de la falta de uso completo de Adobe Acrobat Reader en la tramitación de escritos.....	25
2.1.3 Factores que limitan el uso completo de Adobe Acrobat Reader en la Procuraduría Pública del MINCETUR	26
2.1.4 Digitalización en la Administración Pública.....	28
2.1.5 Celeridad procesal y su relación con la digitalización documental	29
2.1.6 Modelos de adopción tecnológica.....	30
2.1.7 Marco normativo sobre firma electrónica y validez jurídica de documentos digitales.....	32
2.1.8 Buenas prácticas en gestión documental electrónica de acuerdo a la ISO 15489.....	33
2.1.9 Criterios de accesibilidad y usabilidad de documentos digitales de acuerdo a WCAG 2.1 aplicado a PDF	34
2.1.10 El Deber de la Modernización: Ejecución de la Normativa de Gobierno Digital a través del Uso Integral del programa Adobe Acrobat Reader.....	36
III. MÉTODO	40
3.1 Tipo de Investigación.....	40
3.2 Ámbito temporal y espacial	41
3.3 Variables	41

3.4	Población y Muestra	42
3.5	Instrumentos.....	43
3.6	Procedimientos.....	44
3.7	Análisis de Datos	44
3.8	Consideraciones Éticas	44
IV. RESULTADOS		45
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS		57
VI. CONCLUSIONES		60
VII. RECOMENDACIONES		61
VIII. REFERENCIAS		62
IX. ANEXOS		73

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia del uso incompleto del programa Adobe Acrobat Reader en la celeridad de la tramitación de escritos judiciales en la Procuraduría Pública del MINCETUR, en el Perú, 2023. Metodológicamente, se trató de una investigación de tipo básica, con enfoque cuantitativo, nivel explicativo y diseño no experimental y transversal. Contó con una muestra de 10 trabajadores de la Procuraduría, a los que se les aplicó un cuestionario estructurado como instrumento de recolección de datos. En cuanto a sus resultados, se analizó la influencia del uso incompleto del software en la tramitación de escritos, donde se encontró que la mayor parte de la muestra (90 %) no ha recibido capacitación formal, lo que ha provocado que un 50 % reporte dificultades y considere que esta subutilización ha generado errores. Se recomienda implementar un programa de capacitación obligatorio y desarrollar un protocolo de gestión documental que estandarice el uso de funciones avanzadas para así mejorar la celeridad procesal y la seguridad jurídica.

Palabras clave: gestión documental, Adobe Acrobat, celeridad procesal, gobierno digital, administración pública, transformación digital.

ABSTRACT

The present investigation had the general objective of determining the influence of the incomplete use of the Adobe Acrobat Reader program on the speed of processing judicial briefs at the Public Prosecutor's Office of MINCETUR, in Peru, 2023. Methodologically, it was a basic type of research, with a quantitative approach, an explanatory level, and a non-experimental, cross-sectional design. It had a sample of 10 workers from the Prosecutor's Office, to whom a structured questionnaire was applied as a data collection instrument. Regarding its results, the influence of the incomplete use of the software on the processing of briefs was analyzed, where it was found that the majority of the sample (90%) has not received formal training, which has caused 50% to report difficulties and consider that this underutilization has generated errors. It is recommended to implement a mandatory training program and develop a document management protocol that standardizes the use of advanced functions in order to improve procedural speed and legal certainty.

Keywords: document management, Adobe Acrobat, procedural celerity, digital government, public administration, digital transformation.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el uso de herramientas digitales para la gestión documental en las instituciones públicas es fundamental para optimizar los procesos administrativos y garantizar la eficiencia en la tramitación de documentos. Una de estas herramientas es Adobe Acrobat Reader, un software ampliamente utilizado para la visualización, edición y gestión de archivos en formato PDF. Sin embargo, su implementación y uso dentro de la Procuraduría Pública del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) presentan ciertas limitaciones que afectan la correcta tramitación de escritos.

La presente investigación analiza el uso incompleto del programa Adobe Acrobat Reader en la tramitación de documentos dentro de la Procuraduría Pública del MINCETUR, identificando las deficiencias existentes y evaluando su impacto en la gestión documental y administrativa. A pesar de la disponibilidad de diversas funciones avanzadas en el software, en muchas ocasiones los operadores del sistema limitan su uso a tareas básicas, lo que impide aprovechar todas sus ventajas y mejorar la eficiencia de los procesos.

En este contexto, se busca responder a la siguiente interrogante: ¿De qué manera "el uso incompleto del programa Adobe Acrobat Reader influye en la tramitación de escritos presentados por la Procuraduría Pública del MINCETUR"? Para ello, se revisarán antecedentes teóricos y prácticos sobre "la digitalización de documentos en entidades estatales y se analizará la aplicación del software en la Procuraduría Pública" (Osorio, 2020).

Los objetivos de esta investigación incluyen "identificar los factores que limitan el uso completo de Adobe Acrobat Reader, evaluar el impacto de estas limitaciones en la

gestión documental y proponer soluciones que optimicen su aplicación en los procesos administrativos de la institución".

El desarrollo de esta investigación es relevante porque permitirá identificar oportunidades de mejora en la digitalización y gestión de documentos dentro del MINCETUR. Asimismo, aportará conocimientos que podrían ser útiles para otras entidades públicas que enfrentan problemas similares en "el uso de herramientas digitales".

1.1 Descripción y formulación del problema

Una de las principales barreras a la tramitación electrónica eficiente de documentos en el ámbito público es la persistente brecha digital entre países de distinto nivel de ingresos. Según el Banco Mundial (2023), aunque más del 90 % de la población de los países de ingresos altos contaba con acceso a Internet en 2022, sólo uno de cada cuatro habitantes de las naciones de bajos ingresos podía conectarse, y la velocidad media de sus enlaces representaba una fracción mínima de la observada en economías más desarrolladas. Esta desigualdad en la conectividad limita la adopción de herramientas avanzadas de gestión documental, como las funciones de formularios dinámicos, firma electrónica u OCR que ofrece Adobe Acrobat Reader, pues una parte significativa de los usuarios carece de condiciones técnicas básicas para su uso.

A nivel de gobierno digital, los índices de adopción de herramientas tecnológicas revelan un avance incompleto: menos del 50 % de los países cuentan con requerimientos formales o iniciativas de alcance nacional para emplear herramientas digitales en el diseño y la prestación de servicios públicos, y apenas el 29 % exige pruebas de usuario obligatorias para asegurar la usabilidad de dichos servicios (OCDE, 2023). Aunque el 83 % de los Estados miembros ha implementado sistemas de interoperabilidad para el intercambio de datos entre entidades públicas, sólo el 56 % de

las instituciones hace uso real de estos sistemas, lo cual evidencia una brecha entre inversión en infraestructura y uso efectivo de las capacidades digitales disponibles.

Además, la Encuesta de Gobierno Electrónico de Naciones Unidas (2024) indica que, si bien la proporción de la población rezagada en el desarrollo de gobierno digital cayó del 45, 0 % en 2022 al 22, 4 % en 2024, siguen existiendo retos sustanciales en materia de habilidades y aceptación de tecnologías (UN DESA, 2024). En Europa, por ejemplo, se estima que alrededor del 42 % de los ciudadanos carece de competencias digitales básicas, lo que dificulta tanto la interacción en línea con las administraciones como la utilización de funciones avanzadas en formatos PDF para comentar, firmar o completar trámites de forma autónoma (Parlamento Europeo, 2023). Estos datos ponen de manifiesto que la ausencia de capacidades técnicas y formativas configura un obstáculo clave para el uso completo y eficiente de herramientas como Adobe Acrobat Reader en la gestión de escritos oficiales.

En el ámbito nacional, persiste una marcada desigualdad en el acceso a la conectividad, clave para la tramitación electrónica de documentos. Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), en el segundo trimestre de 2023 el 77, 3 % de la población de seis años o más utilizaba Internet, mientras que un 22, 7 % permanecía desconectado; la brecha es especialmente acentuada en el área rural (51, 2 % de usuarios) frente a Lima Metropolitana (89, 2 %). Por su parte, la Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones de OSIPTEL revela que, aunque el 91, 9 % de los hogares peruanos contaba con acceso a Internet fijo o móvil al cierre de 2023, sólo el 80, 1 % de los hogares rurales estaba conectado, evidenciando limitaciones en la infraestructura y la asequibilidad en zonas alejadas.

En cuanto a la adopción de la transformación digital en la administración pública, el Estado ha logrado avances, pero con contrastes según el nivel de gobierno. Hasta abril de 2023, el 100 % de las dependencias del Poder Ejecutivo contaba con un líder de Transformación Digital y un oficial de Seguridad, y el 89 % había aprobado su Plan de Gobierno Digital; no obstante, a nivel regional sólo el 72 % de los gobiernos aprobó dicho plan y el 24 % implementó su sistema de gestión de seguridad de la información, mientras que en los gobiernos locales estos porcentajes caen al 13 % y 12 % respectivamente. Además, apenas el 47,9 % de la población nacional ejerce al menos una capacidad digital, mientras que el 41,2 % no utiliza ninguna herramienta tecnológica para interactuar con el Estado.

Además, la falta de competencias digitales básicas limita el aprovechamiento pleno de herramientas como Adobe Acrobat Reader. De acuerdo con la Política Nacional de Transformación Digital, un estudio de la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH) de 2019 mostró que solo el 29 % de la población mayor de 14 años sabía copiar o mover un archivo o carpeta, la habilidad más frecuente, y apenas el 3 % dominaba la programación informática, lo que revela una brecha profunda en la formación de capital humano digital en el país. Sin estas competencias elementales, funciones avanzadas como comentarios, firma electrónica u OCR en documentos PDF quedan subutilizadas, afectando la eficiencia y seguridad jurídica de los trámites oficiales.

En la Procuraduría Pública del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo durante 2023 se ha detectado que, pese a contar con el programa Adobe Acrobat Reader para la gestión de escritos oficiales, su uso se limita principalmente a la apertura y lectura básica de archivos PDF, sin aprovechar funcionalidades avanzadas como la inserción de anotaciones, la firma digital, el relleno automático de formularios ni la combinación de documentos. Esta utilización parcial ralentiza los flujos de trabajo, obliga a recurrir

al impreso para tareas que podrían automatizarse y genera cuellos de botella en la revisión y validación de expedientes, lo que se traduce en retrasos en los plazos de respuesta y en una carga administrativa innecesaria para el personal de la Procuraduría.

Entre las posibles causas de este uso incompleto destacan la falta de formación específica y actualizada del personal en el manejo de las herramientas de Acrobat Reader, la ausencia de protocolos internos que estandaricen y promuevan el empleo de todas las funcionalidades disponibles, y la carencia de incentivos o supervisión para garantizar su adopción plena. Como consecuencia, se produce una ineficiencia operativa que incrementa los costos de tramitación, eleva el riesgo de errores en la manipulación de documentos jurídicos, por ejemplo, omisiones en firmas o notas cruciales, y disminuye la transparencia y trazabilidad de los procesos, lo cual afecta la imagen institucional y puede comprometer la seguridad jurídica de los escritos presentados.

Por lo expuesto, se plantea el siguiente problema:

PG: ¿De qué manera el uso incompleto del programa Adobe Acrobat Reader influye en la presentación de escritos judiciales por la Procuraduría Pública del MINCETUR?

PE 1: ¿De qué manera el desconocimiento de la importancia del uso del programa Adobe Acrobat Reader por parte de la Procuraduría Pública del MINCETUR influye en el trámite de escritos judiciales presentados?

PE 2: ¿De qué forma la falta de requerimiento institucional del uso del programa Adobe Acrobat Reader integral influye en la tramitación de los escritos judiciales presentados por parte de la Procuraduría Pública del MINCETUR?

1.2 Antecedentes

La digitalización de los procesos judiciales y administrativos es un fenómeno que ha cobrado relevancia en los últimos años, no solo en el ámbito privado, sino también en el sector público, donde la modernización de los procedimientos busca mejorar la eficiencia y reducir los tiempos de respuesta. En este sentido, el uso de herramientas digitales, como Adobe Acrobat, juega un papel crucial en la agilización de la tramitación de documentos en diversas instituciones, incluidas las procuradurías públicas.

A nivel internacional, se consultaron los estudios de Darvishy et al. (2023), quienes evaluaron la accesibilidad de documentos PDF en repositorios académicos suizos mediante un análisis cuantitativo de características de accesibilidad en una muestra de archivos y entrevistas semiestructuradas con responsables de repositorios. Los resultados revelaron un cumplimiento mínimo muy por debajo de los estándares de accesibilidad y una escasa planificación institucional para solventar dichas carencias, por lo que los autores recomiendan el desarrollo de una hoja de ruta que incluya políticas y formación específicas para mejorar el etiquetado y la estructura jerárquica de los encabezados de los PDF.

Wang et al. (2021) identificaron las necesidades de usuarios con baja visión o ceguera al acceder a documentos científicos en PDF y evaluaron la eficacia de las funciones de accesibilidad de lectores como Adobe Acrobat Reader. A través de un estudio mixto, encuestas a usuarios con discapacidad visual y análisis técnico de mil documentos, hallaron que menos del 15 % de los archivos cumplían criterios adecuados de etiquetado y que las herramientas de lectura en voz alta y de navegación por encabezados estaban casi inéditas; concluyeron que, sin mayor formación y concienciación, las capacidades de accesibilidad seguirán subutilizadas.

Adhatarao y Lauradoux (2021) analizaron la adopción de técnicas de sanitización de datos ocultos en documentos PDF oficiales de 47 agencias de seguridad mediante la extracción automática de metadatos en más de 39 000 archivos. Solo siete agencias aplicaban algún método de sanitización y, aun así, el 65 % de los PDF contenía metadatos expuestos. Los autores subrayan la urgencia de estandarizar y robustecer dichos procesos para proteger la información institucional y aprovechar plenamente las capacidades de seguridad de Adobe Acrobat Reader.

Hammer PDF Consortium (2022) presentó Hammer PDF, un lector inteligente diseñado para complementar las funciones básicas de Adobe Acrobat Reader con capacidades avanzadas de extracción y extensión de información académica. Mediante ingeniería de software y un estudio de usabilidad con 50 participantes que utilizaron artículos científicos, demostraron mejoras significativas en la eficiencia de búsqueda de referencias y en la localización de términos clave, aunque gran parte de los usuarios desconocía las funciones avanzadas del lector estándar; concluyeron que herramientas especializadas pueden incentivar una adopción más completa de los lectores de PDF.

Gani et al. (2024) evaluaron la relación entre las funcionalidades de sistemas de gestión electrónica de documentos (EDMS) y la satisfacción de usuarios en agencias gubernamentales de Malasia. Encuestaron a 312 funcionarios y aplicaron PLS-SEM para medir el impacto de flujos de trabajo PDF, firma electrónica y búsqueda avanzada. Solo el 42 % utilizaba habitualmente las herramientas de firma digital de Acrobat Reader y el 58 % infrutilizaba la búsqueda avanzada; concluyeron que optimizar y capacitar en estas funcionalidades clave es esencial para mejorar la eficacia de la tramitación electrónica.

Shibambu (2024) exploró los desafíos de la transformación digital en departamentos públicos de Sudáfrica y su impacto en el uso de Adobe Acrobat Reader. A través de 20 entrevistas semiestructuradas con gestores de TI y análisis temático, identificó barreras organizativas, falta de competencias digitales y resistencia al cambio: pese a contar con licencias del software, menos del 30 % del personal usaba comentarios, relleno de formularios o firma electrónica. La autora concluyó que la formación continua y la creación de “champions” digitales son imprescindibles para cerrar la brecha entre disponibilidad técnica y uso efectivo.

Ndebele (2021) investigó el uso de sistemas EDRMS en el gobierno local de KwaZulu-Natal, Sudáfrica, combinando encuestas a 150 empleados y entrevistas en profundidad. Evaluó la implementación de funcionalidades de Acrobat Reader para la gestión de registros y halló que la falta de planificación del cambio y la insuficiente formación limitaron el uso de funciones avanzadas: solo el 25 % empleaba OCR y el 33 % usaba plantillas de formulario. Concluyó que es fundamental un plan de capacitación estructurado y el alineamiento de procesos internos para maximizar los beneficios de las herramientas PDF.

Nur Syuhaini y Berényi (2023) realizaron una revisión sistemática PRISMA de 72 estudios sobre adopción de e-government entre empleados públicos en Hungría. Clasificaron los hallazgos en factores humanos, técnicos y organizativos, y encontraron que el 61 % de los estudios señalaba la falta de formación en herramientas digitales, incluyendo Acrobat Reader, como un obstáculo clave. Concluyeron que las iniciativas de digitalización requieren un enfoque integrado de infraestructura, formación y cambio cultural.

Doran et al. (2023) identificaron los factores que influyen en la adopción de servicios de e-government, con énfasis en plataformas PDF para trámites oficiales, mediante encuesta a 520 ciudadanos de países emergentes y SEM. Solo el 38 % había utilizado funciones de relleno de formularios en Acrobat Reader y la confianza en la seguridad digital resultó determinante para la intención de uso; concluyeron que mejorar la experiencia de usuario y reforzar la seguridad percibida son claves para aumentar la utilización completa de plataformas basadas en PDF.

Public Sector Network (2024) comparó políticas de accesibilidad digital y uso de formularios PDF en gobiernos de los Five Eyes (EE. UU., Reino Unido, Canadá, Australia y Nueva Zelanda). Revisaron directrices oficiales y entrevistaron a representantes de accesibilidad, hallando que, a pesar de los mandatos, el 72 % de los portales seguía ofreciendo PDF estáticos sin campos de formulario etiquetados ni navegación por teclado. Concluyeron que, para avanzar hacia un gobierno plenamente digital, es necesario priorizar formatos web nativos y capacitar a los equipos en el uso avanzado de Acrobat Reader cuando el PDF siga siendo indispensable.

De otro lado, a nivel nacional, se consultaron los estudios de García (2018), quien explora cómo la adopción de tecnologías como Adobe Acrobat ha permitido a los abogados y funcionarios públicos gestionar documentos de manera más eficiente, sin depender exclusivamente del soporte papel. La investigación destaca que, aunque las tecnologías ofrecen numerosas ventajas, muchos usuarios siguen limitando el uso de estas herramientas a funciones básicas, lo que impide aprovechar su pleno potencial en la gestión de escritos judiciales y administrativos.

En este mismo contexto, González (2019) analiza el impacto del uso de software en la tramitación de escritos judiciales en diversas instituciones legales. El autor señala que,

aunque la implementación de Adobe Acrobat ha permitido una mejor organización de los documentos en formato PDF, persisten barreras relacionadas con el desconocimiento de las capacidades completas del programa, lo que provoca retrasos en los procesos judiciales. La falta de formación especializada y la ausencia de políticas institucionales para la capacitación de los empleados contribuyen a que los procesos judiciales se ralenticen, afectando la celeridad de los trámites.

De manera similar, Rodríguez (2020) realizó un estudio sobre la falta de digitalización en la administración pública, destacando que muchas entidades gubernamentales continúan utilizando procedimientos manuales o semiautomáticos, lo que implica una mayor probabilidad de error humano, pérdida de documentos, y demoras en la tramitación. En su investigación, el autor subraya la importancia de una transición completa hacia el uso de tecnologías como Adobe Acrobat para mejorar la eficiencia, ya que este programa permite la digitalización total de los documentos, su firma electrónica, y su envío directo a los órganos jurisdiccionales.

Por otro lado, Sánchez (2021) enfatiza que la capacitación en nuevas tecnologías es uno de los aspectos más críticos para la modernización de la administración pública. En su estudio, detalla cómo la falta de formación técnica y de recursos en las instituciones públicas ha obstaculizado la implementación efectiva de herramientas digitales. En el caso específico de la Procuraduría Pública del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR), el desconocimiento del uso completo de Adobe Acrobat ha generado un uso limitado de sus funcionalidades, como la posibilidad de insertar notas, firmar digitalmente o realizar combinaciones de documentos sin necesidad de imprimir, lo que contribuye a una mayor lentitud en el trámite de escritos judiciales.

Además, la investigación de Pérez (2022) revela que, en diversas procuradurías a nivel nacional, la falta de un plan estratégico para la adopción de tecnologías de información y comunicación (TIC) ha dado lugar a una implementación fragmentada y desordenada de herramientas como Adobe Acrobat. Según Pérez, para que la digitalización de los procedimientos judiciales sea efectiva, es esencial que las instituciones públicas desarrollen programas de formación continua en el uso de estas herramientas, lo que permitiría a los empleados públicos aprovechar todo el potencial de los programas disponibles.

Por su parte, Panduro et al. (2024) evaluaron el impacto de un sistema web de gestión de trámites documentarios en una unidad educativa local, comparando tiempos de atención y satisfacción de usuarios antes y después de la implementación; emplearon un enfoque cuantitativo con medición pre-post y pruebas de diferencia de medias al 5 % de significancia, hallando reducciones del tiempo promedio de gestión de 7, 50 a 4, 03 minutos y de la trazabilidad de 7, 22 a 3, 96 minutos, así como un incremento en la satisfacción de los usuarios.

En el caso de Paredes (2025) diseñó y evaluó un sistema informático para mejorar la gestión documental del Archivo Central de Migraciones siguiendo un método de desarrollo de sistemas con análisis de requerimientos, prototipado y pruebas piloto con personal del archivo; los resultados mostraron que, pese a cambios protocolares, el sistema permitió registrar más de veinte características por documento y redujo el tiempo de búsqueda de expedientes en un 50 %.

De otro lado, Fernández (2023) determinó la relación entre la gestión documental y el archivo digital en el Servicio Administrativo Tributario de Cajamarca mediante un diseño no experimental, transversal correlacional con muestra probabilística de 92

colaboradores y encuesta estructurada; halló que el 80 % consideraba capacitado al capital humano, el 90 % valoraba la atención en el trámite, el 93, 3 % percibía planificación constante y el 63 % destacaba la implementación de programas tecnológicos, validando una relación fuerte y positiva entre gestión documental y archivo digital.

Asimismo, Chavarria (2024) exploró la experiencia en la implementación de un sistema de gestión documental en una entidad pública a través de un enfoque descriptivo-exploratorio basado en revisión documental y entrevistas semiestructuradas, identificando que el proceso físico ralentizaba la consulta y que la digitalización reduce el deterioro y mejora la trazabilidad, requiriendo capacitación continua al personal.

De otro lado, Trujillo y Ortega (2024) aplicaron análisis de procesos y la metodología Deming en un estudio de abogados (JEA S.A.C.), implementando herramientas de gestión de tiempo, capacitación y almacenamiento en la nube, lo que resultó en un aumento del 69 % en eficiencia de trámites, reducción del 74 % de quejas de clientes y disminución del 39 % en pérdidas y retrasos.

Por su lado, Perales (2024) evaluó el uso eficiente del Sistema de Gestión Documental en un órgano resolutorio de Lima mediante encuesta a colaboradores de la Dirección Nacional de Investigación y Promoción de la Libre Competencia, encontrando que más del 50 % desconocía las funcionalidades del SGD y proponiendo un protocolo de inducción con capacitación específica.

Así, Rodríguez (2022) identificó el proceso de implementación del SGD peruano para la interoperabilidad de entidades públicas mediante un método descriptivo-analítico

con entrevistas semiestructuradas y análisis de redes semánticas, destacando la necesidad de fortalecer la formación de operadores.

En la misma línea, Chávarry y Sandoval (2023) examinaron la transformación digital de la gestión documental en una institución pública de educación superior tecnológica con un sistema web desarrollado bajo metodología XP en cuatro etapas, evidenciando mejoras en la eficiencia de registro, localización y atención de trámites.

Gonzales (2024) realizó un estudio cuantitativo-correlacional en la Municipalidad Distrital de Anaanea mediante encuesta a 92 servidores públicos y validación experta de instrumento, constatando niveles básicos de uso de documentos electrónicos (62 %) y de gestión documental (56, 5 %) y recomendando programas de formación y políticas institucionales.

García y Mora (2021) diseñaron un sistema de gestión documental para la Universidad Antonio Ruiz de Montoya usando un enfoque de diseño de software con análisis de requerimientos, modelado de datos y validación con entrevistas a usuarios piloto, concluyendo que un EDMS adaptado a necesidades locales es clave para mejorar la organización y accesibilidad de la documentación universitaria.

Estos estudios muestran una clara tendencia a favor de la digitalización completa de los procesos administrativos y judiciales. Sin embargo, también evidencian que la falta de conocimiento y capacitación en el uso adecuado de las herramientas tecnológicas, como Adobe Acrobat, sigue siendo una barrera significativa que afecta la eficiencia de las instituciones públicas, como la Procuraduría Pública del MINCETUR. La adopción de estas tecnologías debe ir acompañada de un esfuerzo institucional por proporcionar los recursos necesarios para su implementación completa, así como la capacitación continua de los profesionales involucrados en estos procesos.

1.3 Objetivos

Objetivo General

OG1: Determinar la influencia del uso incompleto del Programa Adobe Acrobat en la celeridad de la presentación de escritos judiciales en la Procuraduría del MINCETUR

Objetivo Específicos

OE1: Determinar la importancia del uso del Programa Adobe Acrobat en la celeridad de la presentación de escritos judiciales en la Procuraduría del MINCETUR

OE2: Determinar la influencia de la implementación del Programa Adobe Acrobat en la celeridad de la presentación de escritos judiciales en la Procuraduría del MINCETUR

1.4 Justificación de la investigación

El presente estudio es relevante debido a la necesidad de modernizar y optimizar los procesos de gestión documental en la Procuraduría Pública del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR). La digitalización en la administración pública ha demostrado ser un factor clave para mejorar la eficiencia y reducir la burocracia en la tramitación de documentos legales. En este contexto, el uso del programa Adobe Acrobat representa una herramienta fundamental para la gestión y presentación de escritos en formato digital. Sin embargo, la falta de aprovechamiento completo de sus funcionalidades genera retrasos y deficiencias en los procedimientos judiciales, afectando la celeridad con la que se presentan los escritos ante los órganos jurisdiccionales.

Desde una perspectiva práctica, la investigación permitirá identificar las limitaciones en el uso de Adobe Acrobat dentro de la Procuraduría y proponer estrategias para su correcta implementación. Según Rodríguez (2021), la automatización de procesos mediante software especializado puede reducir en un 40% el tiempo destinado a la

tramitación documental en entidades gubernamentales. En este sentido, la optimización del uso de Adobe Acrobat contribuiría a agilizar los procedimientos y mejorar la eficiencia en la defensa jurídica del Estado.

Desde un enfoque teórico, el estudio aportará conocimiento sobre la importancia de la digitalización en la administración pública y su impacto en la eficiencia del ejercicio del derecho. Diversos estudios han señalado que la modernización de los procesos administrativos mediante tecnologías digitales favorece la transparencia, reduce errores humanos y mejora el acceso a la información. En este sentido, el presente trabajo busca contribuir a la discusión académica sobre la necesidad de integrar herramientas tecnológicas en el ámbito legal, con especial énfasis en su aplicación en las procuradurías públicas.

Desde un punto de vista social, la optimización de los procesos de tramitación de escritos beneficiará no solo a la Procuraduría del MINCETUR, sino también a otras entidades del sector público que enfrentan problemas similares. La reducción de tiempos en la gestión documental se traduce en una mayor eficiencia administrativa y en una mejor prestación de servicios para la ciudadanía. Además, la implementación efectiva de herramientas digitales en el sector público promueve una administración más ágil y accesible, facilitando la interacción entre el Estado y la sociedad.

En conclusión, esta investigación es necesaria para diagnosticar y solucionar las deficiencias en el uso de herramientas tecnológicas dentro de la Procuraduría Pública del MINCETUR. Los resultados obtenidos permitirán formular recomendaciones que contribuyan a la modernización del sector público y a la mejora en la gestión de los procesos legales, alineándose con los estándares actuales de digitalización y eficiencia en la administración pública.

1.5 Hipótesis

La falta de implementación completa del programa Adobe Acrobat Reader en la Procuraduría Pública del MINCETUR se debe a factores administrativos, presupuestarios y de desconocimiento de su importancia en la tramitación de escritos.

Hipótesis General (HG): El uso incompleto del programa Adobe Acrobat Reader influye significativamente en la tramitación de escritos judiciales por la Procuraduría Pública del MINCETUR.

Hipótesis Específicas:

HE1: El desconocimiento de la importancia del uso del programa Adobe Acrobat Reader por parte de la Procuraduría Pública del MINCETUR influye negativamente en el trámite de escritos judiciales.

HE2: La falta de requerimiento institucional para el uso del programa Adobe Acrobat Reader influye negativamente en la tramitación de escritos judiciales por parte de la Procuraduría Pública del MINCETUR.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Bases Teóricas sobre el Tema de Investigación

2.1.1 Programa Adobe Acrobat Reader en la Gestión Documental

Adobe Acrobat Reader es una herramienta utilizada para la gestión de documentos en formato PDF, que permite la edición, firma electrónica, conversión, reconocimiento óptico de caracteres (OCR), cifrado y validación de archivos digitales (Culqui et al., 2021).

Estas funcionalidades lo convierten en un aliado clave para garantizar la seguridad y autenticidad de la documentación oficial dentro de la administración pública. Por ejemplo, su capacidad de cifrado avanzado (AES-256) y la protección mediante contraseña fortalecen la confidencialidad de la información sensible (Navarro et al., 2022).

Asimismo, permite la inserción de firmas digitales con certificación, lo cual elimina la necesidad de imprimir y escanear documentos, agilizando considerablemente los procesos burocráticos (Quintana, 2024). Herramientas como el OCR facilitan la conversión de documentos escaneados en textos editables y buscables, mejorando significativamente la trazabilidad y la recuperación de información (Luza, 2023; Culqui et al., 2021). Las funciones colaborativas, como los comentarios, anotaciones y revisiones, permiten que varios usuarios trabajen sobre el mismo documento de manera segura y organizada (Huamán y Medina, 2022; Mariño, 2024).

Sin embargo, muchas instituciones públicas utilizan únicamente las funciones básicas del programa, desaprovechando su potencial para automatizar flujos de trabajo y fortalecer la gestión documental (O'Donnell y Forchtner, 2019; Salvador et al., 2020).

La falta de protocolos que fomenten el uso completo del software, así como la escasa capacitación especializada del personal, limitan su aplicación efectiva, dificultando la modernización administrativa y judicial (Ampuero y Pari, 2024; Trujillo y Álvarez, 2021).

Entre las posibles causas de este uso limitado destacan la carencia de formación técnica del personal y la ausencia de estrategias institucionales integrales que promuevan la utilización de todas las funcionalidades de Acrobat Reader (Ampuero y Pari, 2024; Luza, 2023). La inexistencia de protocolos estandarizados impide la adopción de buenas prácticas como la firma digital, el cifrado, la automatización de formularios y el uso sistemático del OCR, lo que provoca que estas herramientas permanezcan subutilizadas (OEA, 2023; 2022).

Las consecuencias derivadas de esta situación incluyen demoras en la revisión y validación de escritos, duplicidad de tareas, mayores costos operativos por impresión y almacenamiento físico, así como un aumento en el riesgo de errores o vulnerabilidades legales (Huamán y Medina, 2022; Mountasser y Abdellatif, 2023). Además, la falta de trazabilidad en los documentos digitales puede debilitar la transparencia institucional y la seguridad jurídica, afectando tanto la calidad del servicio como la confianza pública (Navarro et al., 2022; O'Donnell y Forchtner, 2019).

Para superar estas limitaciones, es fundamental implementar programas de formación continua, establecer protocolos operativos claros y asignar responsables que promuevan y supervisen el uso avanzado de herramientas digitales dentro de la Procuraduría Pública (Quintana, 2024; OEA, 2023; Trujillo y Álvarez, 2021).

2.1.2 Impacto de la falta de uso completo de Adobe Acrobat Reader en la tramitación de escritos

Durante el año 2023, en la Procuraduría Pública del MINCETUR se evidenció una limitada utilización de Adobe Acrobat Reader, restringida exclusivamente a funciones básicas como la apertura y visualización de archivos PDF. Es así que no se emplean herramientas avanzadas como el reconocimiento óptico de caracteres (OCR) para convertir documentos escaneados en texto editable, la firma digital para autenticar jurídicamente los escritos, la protección con contraseña, ni las funciones colaborativas como anotaciones o comentarios (O'Donnell y Forchtner, 2019).

Esta subutilización tecnológica ha generado una serie de ineficiencias que afectan directamente los procesos institucionales, como la imposibilidad de automatizar tareas, la dependencia del formato físico en trámites rutinarios y la demora en la presentación de documentos. Estas deficiencias han creado cuellos de botella en la revisión, validación y gestión de expedientes jurisdiccionales (Huamán y Medina, 2022; Salvador et al., 2020).

Entre las principales causas identificadas destacan la ausencia de programas de capacitación técnica continua para el personal, la inexistencia de protocolos o lineamientos institucionales que regulen el uso integral del software, y la falta de mecanismos de supervisión o incentivos que fomenten la adopción de sus funcionalidades más complejas (Salvador et al., 2020). Como consecuencia, se observa un aumento en los tiempos de gestión, mayores costos operativos asociados a la impresión y almacenamiento físico, así como errores recurrentes en los documentos legales, tales como omisiones en firmas o inexactitudes derivadas de revisiones manuales (Ampuero y Pari, 2024; Culqui et al., 2021).

De otro lado, la limitada trazabilidad digital compromete además la transparencia de los procesos y debilita la seguridad jurídica, afectando la capacidad de respuesta institucional, deteriorando la imagen pública de la entidad y generando un riesgo considerable en la calidad del servicio brindado (Mountasser y Abdellatif, 2023).

Para revertir esta situación, resulta fundamental implementar programas de capacitación específicos que fortalezcan las competencias digitales del personal, así como establecer protocolos operativos claros que promuevan el uso de herramientas como el OCR, la firma electrónica, el llenado automatizado de formularios y las funciones colaborativas de revisión documental (Navarro et al., 2022).

Asimismo, la definición de métricas de rendimiento vinculadas al uso eficiente de la tecnología, junto con la asignación de responsables para supervisar su cumplimiento, permitirían traducir la inversión en licencias en mejoras tangibles de productividad, eficiencia jurídica y credibilidad institucional (Quintana, 2024; Trujillo y Álvarez, 2021).

2.1.3 Factores que limitan el uso completo de Adobe Acrobat Reader en la Procuraduría Pública del MINCETUR

Algunos factores que pueden explicar por qué la Procuraduría Pública del MINCETUR no utiliza todas las funcionalidades del programa Adobe Acrobat Reader son: primero, el desconocimiento sobre las capacidades avanzadas del software, como OCR, firma digital o cifrado, constituye una barrera importante, ya que muchas instituciones públicas no brindan la capacitación necesaria a su personal, limitando así el potencial de las herramientas digitales (Trujillo Sáez y Álvarez Jiménez, 2021; Huamán Coronel y Medina Sotelo, 2022).

Además, la falta de un requerimiento institucional formal para adquirir la versión completa del programa contribuye a que no se implementen estas funciones, lo que puede obedecer a deficiencias de coordinación entre áreas o a la percepción de que las herramientas básicas son suficientes (OEA, 2023; Navarro et al., 2022).

También influyen las limitaciones presupuestarias: según un estudio sistemático, alrededor del 60 % de las oficinas gubernamentales en América Latina enfrentan restricciones económicas que dificultan la adopción de tecnologías digitales avanzadas (Mountasser y Abdellatif, 2023; OEA, 2023). Además, la falta de comunicación entre el área informática y la administración central impide el diseño de una estrategia coordinada y coherente de digitalización, lo que genera una adopción fragmentada y poco eficiente de herramientas como Adobe Acrobat Reader (Montero et al., 2023; Mariño, 2024).

Estos factores interrelacionados, desconocimiento, ausencia de protocolos institucionales, restricciones financieras y coordinación deficitaria entre departamentos, conducen a que solo se empleen las funciones más básicas del software. Como consecuencia, los procesos de gestión documental se vuelven más lentos y costosos, aumenta la probabilidad de errores por intervenciones manuales y se dificulta la trazabilidad digital (Culqui et al., 2021; Mountasser y Abdellatif, 2023). Además, la dependencia del papel y de métodos físicos afecta la eficiencia, genera duplicidad de tareas y puede poner en riesgo la seguridad y autenticidad de los documentos oficiales (Navarro et al., 2022; O'Donnell y Forchtner, 2019).

Dado que más del 60 % de los gestores públicos en la región carecen de las habilidades necesarias para el uso efectivo de herramientas digitales avanzadas, resulta urgente implementar programas de formación continuada, establecer protocolos claros y

mejorar la articulación institucional para optimizar el uso de Adobe Acrobat Reader en la institución (Mountasser y Abdellatif, 2023; Huamán y Medina, 2022).

2.1.4 Digitalización en la Administración Pública

La digitalización en la administración pública ha sido una de las estrategias más importantes para modernizar los procesos burocráticos, aumentar la eficiencia institucional y mejorar la accesibilidad de los servicios gubernamentales (Huamán y Medina, 2022; Mountasser y Abdellatif, 2023). Según Quintana (2024), la implementación de tecnologías digitales en los procedimientos administrativos ha permitido reducir significativamente los tiempos de espera, mejorar la transparencia y garantizar una mayor seguridad en la gestión documental. Esto coincide con lo señalado por Luza (2023), quien resalta que uno de los principales desafíos es asegurar una implementación eficaz para lograr resultados sostenibles.

En el ámbito legal, la digitalización ha transformado la manera en que las instituciones públicas gestionan sus documentos, pues el uso de software especializado permite que los procesos sean más ágiles y eficientes, asegurando la integridad de la información y facilitando la comunicación entre las entidades gubernamentales y los ciudadanos (Culqui et al., 2021; Mariño, 2024). Esta tendencia es relevante en el contexto de la Procuraduría Pública, donde la gestión de documentos y escritos legales es un pilar fundamental de su funcionamiento (Ampuero y Pari, 2024).

A nivel internacional, diversos países han implementado estrategias para fomentar la digitalización en el sector público. En España, por ejemplo, la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas establece la

obligatoriedad del uso de medios electrónicos en la tramitación administrativa, promoviendo la eficiencia y reduciendo la carga burocrática (Trujillo y Álvarez, 2021; Montero et al., 2023).

De manera similar, en América Latina, varios gobiernos han desarrollado planes de modernización digital para optimizar la gestión de documentos y agilizar los procesos administrativos (OEA, 2023; Navarro et al., 2022; Salvador et al., 2020). En este sentido, se reconoce que la transformación digital no solo mejora los servicios públicos, sino que también impulsa la transparencia y fortalece la confianza ciudadana (O'Donnell y Forchtner, 2019; OEA, 2022).

2.1.5 Celeridad procesal y su relación con la digitalización documental

La celeridad procesal es el principio que busca que los procesos judiciales se resuelvan con prontitud y sin demoras injustificadas, de modo que las personas tengan acceso rápido y efectivo a la justicia (Reilly, 2010; Serna de la Garza, 2010).

Este derecho está protegido por la Constitución en su artículo 139 y por los códigos Procesal Civil y Procesal Penal, así como a nivel internacional por la Convención Americana sobre Derechos Humanos en su artículo 8, y reforzado por los pronunciamientos de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, que advierte que los retrasos excesivos pueden equivaler a una negación de justicia (Rodríguez y Espinosa, 2018; Quispe, 2022).

En este contexto, la gestión documental adquiere un papel clave, pues cuando los escritos no se preparan, revisan y presentan en tiempo y forma, el ritmo de los procesos se enlentece y se corre el riesgo de sufrir observaciones formales, devoluciones o incluso rechazos (Quintana, 2024; Ripani et al., 2021). En la Procuraduría Pública del MINCETUR esta situación se agrava por el uso incompleto de Adobe Acrobat Reader,

que, aunque cuenta con funciones como firma electrónica, reconocimiento óptico de caracteres, cifrado y herramientas de colaboración, solo se emplea para abrir y leer archivos (Pereira et al., 2020; Pittaway y Montazemi, 2020).

De otro lado, la falta de formación adecuada, la ausencia de protocolos claros y la carencia de coordinación entre áreas impiden aprovechar las ventajas de este software, de modo que se recurre a impresiones en papel, se duplican tareas y se alargan los tiempos de revisión (Rodríguez-Barboza et al., 2024; Quispe, 2022).

Cuando un documento tarda horas en convertirse en un archivo editable o en recibir una firma digital, se ralentiza toda la cadena de actos procesales y se afecta la defensa del Estado ante los tribunales (Pittaway y Montazemi, 2020; Pereira et al., 2020). Además, la dificultad para encontrar y recuperar documentos esenciales en el momento justo complica aún más la respuesta de los abogados de la Procuraduría y puede poner en peligro el cumplimiento de los plazos legales (Ripani et al., 2021; Rodríguez-Barboza et al., 2024).

Por eso, mejorar la capacitación del personal, establecer normas internas que promuevan el uso de todas las funciones de Acrobat Reader y coordinar efectivamente las acciones entre las áreas informática y jurídica resulta fundamental para asegurar que los escritos lleguen a los órganos jurisdiccionales sin demoras, preservando así el derecho a un proceso ágil y garantizando una administración de justicia más eficiente (Quintana Ruidías, 2024; Trujillo Sáez y Álvarez Jiménez, 2021).

2.1.6 Modelos de adopción tecnológica

Los modelos de adopción tecnológica ofrecen un marco conceptual para entender cómo y por qué los individuos deciden incorporar nuevas herramientas en su trabajo diario, al centrarse en los factores que influyen en la percepción de utilidad y en la facilidad de

uso de una tecnología (Pereira et al., 2020; Pittaway y Montazemi, 2020). En esencia, estos modelos permiten identificar las barreras psicológicas, organizacionales y técnicas que frenan la adopción plena de funciones avanzadas, así como los elementos que potencian la predisposición de los usuarios a explorar y aprovechar todas las capacidades disponibles (Rodríguez y Espinosa, 2018; Ripani et al., 2021).

Uno de los enfoques más destacados parte de la idea de que la actitud del usuario hacia una herramienta se ve determinada por dos creencias principales: la expectativa de que dicha herramienta mejore su desempeño laboral y la percepción de que requiere un esfuerzo razonable para su dominio. Si los usuarios consideran que las funciones avanzadas ahorrarán tiempo, mejorarán la calidad de los resultados o facilitarán la colaboración, estarán más dispuestos a invertir tiempo en su aprendizaje; de lo contrario, tenderán a aferrarse a las tareas básicas (Pereira et al., 2020; Pittaway y Montazemi, 2020).

Otra perspectiva relevante se centra en el entorno social y organizacional que rodea al usuario. La influencia de compañeros, supervisores y líderes de opinión dentro de la institución puede facilitar la aceptación de nuevas prácticas, generando redes informales de apoyo para resolver dudas y compartir trucos (Ripani et al., 2021; Rodríguez-Barboza et al., 2024). Asimismo, los incentivos institucionales, como reconocimientos, evaluaciones de desempeño o la inclusión de métricas de uso en los objetivos del área, refuerzan el mensaje de que la adopción completa es deseable y valiosa para la organización (Quispe, 2022; Trujillo Sáez y Álvarez Jiménez, 2021).

Además, estos modelos destacan la importancia de un proceso de implementación gradual y de apoyo continuo. No basta con instalar el software y mostrar sus funciones: es necesario acompañar a los usuarios con capacitaciones prácticas, materiales de

referencia claros y espacios para la retroalimentación (Rodríguez y Espinosa, 2018; Rodríguez-Barboza et al., 2024).

Asimismo, el seguimiento de indicadores de uso y la adaptación de la estrategia formativa de acuerdo con las dudas y resistencias detectadas garantizan que la tecnología se traduzca efectivamente en mejoras reales de los procesos (Montero et al., 2023; Pereira et al., 2020).

2.1.7 Marco normativo sobre firma electrónica y validez jurídica de documentos digitales

El marco normativo en el Perú que regula la firma electrónica y la validez jurídica de los documentos digitales tiene su fundamento en la Ley N.º 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, que en su artículo 2 define la firma electrónica como “el conjunto de datos en forma electrónica que acompañan o se asocian lógicamente a otros datos electrónicos y que el firmante utiliza para firmar” (Pereira et al., 2020).

El artículo 6 de dicha ley establece que “la firma electrónica genera los mismos efectos jurídicos que la firma manuscrita, siempre que cumpla con los requisitos de autenticidad, integridad y no repudio” (Pereira et al., 2020). Complementariamente, el Decreto Supremo N.º 014-2007-PCM regula a los Prestadores de Servicios de Certificación y, en su artículo 5, precisa las obligaciones de emisión, conservación y revocación de certificados digitales, así como los estándares de seguridad que deben adoptar (PCM, 2007).

A nivel internacional, la Convención de las Naciones Unidas sobre Comercio Electrónico (1996) en su artículo 9 dispone que “no se puede rechazar la validez jurídica de un documento exclusivamente por estar en forma electrónica ni la validez de una firma electrónica por el solo hecho de ser electrónica” (ONU, 1996).

Asimismo, la Ley Modelo de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI) sobre Comercio Electrónico, en sus artículos 7 y 8, ordena que la firma electrónica no puede ser objeto de un tratamiento discriminatorio frente a la firma manuscrita y que se le otorgue valor probatorio siempre que las partes acuerden su uso (CNUDMI, 1996).

Para garantizar la integridad del documento y la trazabilidad de la firma, la Ley N.º 27269 y su reglamento incorporan el uso de sellos de tiempo (art. 20 del reglamento) y establecen que los certificados digitales deben incluir metadatos que permitan verificar la cadena de confianza (PCM, 2007). De esta manera, el ordenamiento peruano construye un entorno normativo robusto que respalda la utilización de firmas electrónicas en la tramitación de escritos oficiales, asegurando tanto la eficacia jurídica como la seguridad de la información.

2.1.8 Buenas prácticas en gestión documental electrónica de acuerdo a la ISO 15489

La gestión documental electrónica se apoya en estándares internacionales que establecen un conjunto de buenas prácticas orientadas a garantizar la integridad, accesibilidad y trazabilidad de los documentos a lo largo de su ciclo de vida (Pereira et al., 2020; Quintana Ruidías, 2024). Entre estos, la norma ISO 15489 sitúa como eje la definición clara de responsabilidades, exponiendo la necesidad de asignar roles y funciones específicas para la creación, revisión, aprobación, almacenamiento y disposición final de los documentos (Reilly, 2010; Serna de la Garza, 2010).

Otro principio fundamental de ISO 15489 es el control de versiones y revisiones, que recomienda el uso de registros automáticos de auditoría y la aplicación de sellos de tiempo para certificar cada cambio realizado, creando un historial completo que

respalda la validez de los documentos en auditorías o revisiones judiciales (Rodriguez-Barboza et al., 2024; Ripani et al., 2021).

Por su parte, el modelo MoReq2 complementa estos principios con requisitos detallados para soluciones de gestión de documentos electrónicos, describiendo módulos funcionales como la ingestión masiva de documentos, la gestión de expedientes, la captura de metadatos obligatorios y la exportación de lotes para custodia a largo plazo (Pittaway y Montazemi, 2020; Pereira et al., 2020). La combinación de ISO 15489 y MoReq2 ofrece un marco robusto para diseñar e implementar un sistema de gestión documental que no solo organice la información, sino que también mejore la eficiencia operativa (Quispe, 2022; Rodriguez-Barboza et al., 2024).

Adoptar estas buenas prácticas implica, en primer lugar, realizar un diagnóstico que identifique brechas en la actual gestión de archivos; a continuación, definir políticas internas claras, capacitar al personal en el uso de herramientas y procedimientos estandarizados, y monitorizar regularmente indicadores de cumplimiento (Quispe, 2022; Quintana Ruidías, 2024). De este modo, la Procuraduría Pública podrá garantizar que cada escrito se gestione de forma coherente, segura y accesible, contribuyendo decisivamente a la celeridad y calidad de sus procesos jurídicos.

2.1.9 Criterios de accesibilidad y usabilidad de documentos digitales de acuerdo a WCAG 2.1 aplicado a PDF

La accesibilidad de los documentos digitales se fundamenta en garantizar que cualquier persona, independientemente de sus capacidades sensoriales o cognitivas, pueda percibir, entender, navegar e interactuar con la información de manera efectiva (Pereira et al., 2020; Reilly, 2010). Aplicar las pautas de la WCAG 2.1 a archivos PDF implica, en primer lugar, asegurar que todo el contenido sea percibible: esto se logra

mediante el etiquetado correcto de encabezados para definir una jerarquía lógica, la inclusión de texto alternativo en las imágenes que describa su función o significado, y el uso de suficiente contraste entre el texto y el fondo. Asimismo, el uso de fuentes escalables y la posibilidad de ampliar el zoom sin pérdida de calidad permiten a usuarios con baja visión adaptar la presentación a sus necesidades (Quintana, 2024).

La operabilidad de un PDF accesible exige que el documento pueda ser navegado por medios distintos al ratón, como el teclado o tecnologías de asistencia (Rodríguez-Barboza et al., 2024; Pittaway y Montazemi, 2020). Para ello es esencial definir un orden de lectura claro, utilizando marcadores y puntos de referencia que permitan saltar entre secciones de forma rápida, y asegurarse de que todos los controles de formularios, enlaces y botones sean alcanzables mediante tabulación.

Los campos de formulario deben estar debidamente etiquetados y agrupados de manera coherente, de modo que las personas que usan lectores de pantalla comprendan el propósito de cada elemento y puedan rellenarlos sin confusión. En cuanto a la comprensibilidad, los documentos deben emplear un lenguaje claro y simple, evitando construcciones complejas o terminología innecesariamente técnica (Rodríguez y Espinosa, 2018).

La estructuración del contenido en bloques de texto cortos, con títulos descriptivos y listas ordenadas, facilita la lectura y la asimilación de la información. Además, cuando se incluyan tablas de datos, estas deben contar con encabezados de fila y columna correctamente definidos y, de ser posible, un resumen introductorio que explique su propósito y contenido, de manera que los usuarios comprendan el significado sin perderse en la información tabular (Quispe, 2022).

Además, la robustez de un PDF accesible se refiere a su compatibilidad con las tecnologías actuales y futuras (Serna de la Garza, 2010; Ripani et al., 2021). Para ello es recomendable generar el archivo a partir de fuentes nativas de texto siempre que sea posible, en lugar de imágenes escaneadas, y emplear estándares como PDF/UA que refuerzan la correcta interpretación de la semántica del documento.

De esta manera, incluir metadatos completos, título, autor, idioma, y mantener actualizados los certificados de accesibilidad permiten que archivos antiguos sigan siendo accesibles con las nuevas versiones de lectores y herramientas de asistencia. De esta manera, al aplicar de forma sistemática los criterios de WCAG 2.1, se logra que un PDF no solo cumpla con requisitos técnicos, sino que realmente ofrezca una experiencia usable y equitativa para todas las personas.

2.1.10 El Deber de la Modernización: Ejecución de la Normativa de Gobierno Digital a través del Uso Integral del programa Adobe Acrobat Reader

La propuesta de implementar completamente las funciones de Adobe Acrobat Reader en la Procuraduría Pública del MINCETUR no es simplemente una recomendación para mejorar, sino que es un paso imprescindible para poner en marcha y cumplir de manera efectiva con el marco normativo que gobierna la modernización y digitalización del Estado peruano. No tener en cuenta las habilidades avanzadas de esta herramienta supone no aplicar los principios rectores que la ley ha establecido para la administración pública.

El análisis jurídico de la propuesta se fundamenta en las siguientes normas y su aplicación directa:

- **Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales y su Reglamento**

Esta ley es fundamental, ya que otorga validez jurídica a los actos realizados en el entorno digital. El uso de Adobe Acrobat es un vehículo directo para su cumplimiento:

- **Ejecución del Principio de Equivalencia Funcional:** El artículo 1 de la Ley N° 27269 establece que "la firma electrónica otorga la misma validez y eficacia jurídica de una firma manuscrita". La función de firma digital de Adobe Acrobat no es simplemente una herramienta útil; es el procedimiento técnico que posibilita a los procuradores y a la plantilla administrativa el ejercicio del poder de autenticar escritos con total validez jurídica, suprimiendo la dependencia de trámites físicos (como la impresión, la firma manual o el escaneo) que la ley misma intenta eliminar. En la práctica, no hacer uso de esta función es desperdiciar un mandato legal que busca asegurar la rapidez de los documentos judiciales.

➤ **Decreto Legislativo N° 1412 - Ley de Gobierno Digital**

Esta norma establece el marco general para la digitalización de la administración pública. La subutilización del programa Adobe Acrobat Reader contraviene directamente varios de sus principios y objetivos:

- **Aplicación del Principio de Seguridad Digital:** La legislación requiere que las entidades públicas pongan en marcha acciones para salvaguardar la información a su cargo. El deber de proteger y cifrar está directamente implementado por las herramientas de Adobe Acrobat. Aseguran la confidencialidad de registros delicados y garantizan que únicamente el personal autorizado tenga acceso a la información, evitando vulnerabilidades operativas y legales.

- **Fomento de la Interoperabilidad y Gestión Documental Eficiente:** La ley fomenta que las instituciones estatales unifiquen sus tecnologías para ofrecer servicios de mejor calidad. Para este propósito, el reconocimiento óptico de caracteres (OCR) es esencial. Cuando un documento escaneado se convierte en texto que puede ser editado y buscado, un archivo "plano" se convierte en una fuente de datos que tiene la capacidad de ser procesada, compartida e indexada por otros sistemas. Esto hace más fácil seguir la pista de la información y al mismo tiempo prepara a la Procuraduría para integrar a futuro con plataformas de gestión judicial, lo cual cumple con el espíritu de la norma.

➤ **Política Nacional de Transformación Digital al 2030 (D.S. N° 085-2023-PCM)**

Esta política establece los objetivos estratégicos del país en materia digital. La capacitación y uso de herramientas como Adobe Acrobat Reader son indispensables para su consecución:

- **Desarrollo del Talento Digital en el Sector Público:** "Fortalecer el talento digital en todos los individuos" es uno de los propósitos de la política. El hecho de que los empleados no estén capacitados para utilizar Adobe Acrobat de manera integral es, además de una carencia operativa, una barrera para la implementación de una política nacional. Para alinear a la Procuraduría con este objetivo nacional, se debe implementar un programa de capacitación para optimizar el uso del software y aumentar las habilidades digitales de sus trabajadores; esta es una medida tangible y cuantificable.

Para concluir, el uso incompleto de Adobe Acrobat Reader no es simplemente un problema técnico, sino también un asunto de cumplimiento normativo. La adopción

completa de sus funciones avanzadas es la vía que le permite a la Procuraduría Pública del MINCETUR llevar a cabo y concretar los mandatos establecidos por la Ley de Firmas Digitales, la Ley de Gobierno Digital y la Política Nacional de Transformación Digital. Este cambio implica pasar de una gestión documental arcaica a un modelo que asegura rapidez, seguridad jurídica y eficacia, requisitos fundamentales para el marco legal peruano.

III. MÉTODO

3.1 Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo básico, ya que busca ampliar el conocimiento existente sobre un fenómeno sin perseguir una aplicación inmediata (Latorre y Justo, 2021). Su objetivo principal es comprender y analizar en profundidad la gestión documental en la Procuraduría Pública del MINCETUR, contribuyendo al desarrollo teórico en este campo.

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, ya que se busca medir el impacto del uso incompleto del programa Adobe Acrobat Reader en la tramitación de escritos por parte de la Procuraduría Pública del MINCETUR. Se pretende analizar y cuantificar las causas que afectan la eficiencia en el proceso de gestión documental y determinar si el uso de la versión completa del software mejora la celeridad procesal (Aguilar et al., 2021).

El estudio se ubica en un nivel explicativo, pues no solo describe las características del fenómeno investigado, sino que también busca identificar las causas o factores que influyen en la gestión de los escritos judiciales y administrativos, estableciendo relaciones entre variables para entender cómo se produce y afecta este proceso (Meneses et al., 2020).

El diseño de la investigación será no experimental, ya que se pretende describir las características del uso incompleto del programa en la Procuraduría Pública y, a la vez, identificar posibles relaciones entre las variables estudiadas: Programa Adobe Acrobat Reader y Tramitación de escritos judiciales presentados por la Procuraduría Pública del MINCETUR.

El diseño de la investigación es transversal, ya que los datos se recolectarán en un solo momento del tiempo, lo que permite obtener una visión general de la situación actual de la gestión documental en la Procuraduría, sin realizar seguimiento a lo largo del tiempo, lo cual es adecuado para estudios que analizan condiciones o percepciones en un periodo específico (Salguero y Pérez, 2022).

3.2 Ámbito temporal y espacial

La investigación se desarrolló durante el año 2023 y tuvo como ámbito espacial la Procuraduría Pública del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR), Perú.

El estudio se centró específicamente en el personal que participaba en las actividades relacionadas con la gestión y tramitación de escritos judiciales y administrativos dentro de la Procuraduría Pública del MINCETUR. En este contexto institucional se analizó el uso del programa Adobe Acrobat Reader y las limitaciones existentes para el aprovechamiento de sus funcionalidades en la gestión documental.

El ámbito temporal y espacial permitió delimitar el estudio a las condiciones existentes durante el año 2023 en la institución objeto de investigación, considerando las prácticas de gestión documental y el uso de herramientas digitales empleadas por el personal vinculado con la tramitación de escritos.

3.3 Variables

La investigación consideró dos variables:

Variable independiente: Programa Adobe Acrobat Reader.

Variable dependiente: Tramitación de escritos judiciales presentados por la Procuraduría Pública del MINCETUR.

La variable independiente consideró las dimensiones de conocimiento de funciones, frecuencia de uso, capacitación recibida y percepción sobre la utilidad de funciones avanzadas.

La variable dependiente consideró las dimensiones de eficiencia en la tramitación y satisfacción del personal con el proceso.

3.4 Población y Muestra

La población de esta investigación está conformada por un total de 20 trabajadores de la Procuraduría Pública del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR), específicamente aquellos que participan en la tramitación de escritos judiciales y administrativos dentro del área de gestión documental.

De esta población, se seleccionará una muestra de 10 trabajadores, correspondiente al 50 % del total, mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple. Este tipo de muestreo asegura que todos los trabajadores tengan la misma probabilidad de ser seleccionados, lo cual permite garantizar la representatividad de los datos y reducir el sesgo en los resultados. Se justifica la elección de este método debido a que el número total de trabajadores es reducido y accesible, lo cual permite aplicar esta técnica con facilidad y efectividad.

Los criterios de inclusión para esta investigación consideran a los trabajadores que actualmente laboran en la Procuraduría Pública del MINCETUR, que desempeñan funciones directamente relacionadas con la gestión y tramitación de escritos judiciales y administrativos, y que acepten participar voluntariamente. Por otro lado, se excluirá a los trabajadores que estén de vacaciones, con licencia o en comisión de servicios durante el periodo de recolección de datos, así como a quienes tengan funciones

administrativas generales sin relación directa con la tramitación de documentos o que no deseen participar o no completen adecuadamente la encuesta o entrevista.

3.5 Instrumentos

Respecto de la técnica, se empleará la encuesta, la misma que se define como un método de recolección de datos que permite obtener información de una muestra o población específica a través de un conjunto estructurado de preguntas, con el objetivo de conocer opiniones, actitudes, comportamientos o características particulares sobre un tema determinado (Latorre y Justo, 2021).

En cuanto al instrumento, se utilizará una encuesta estructurada para conocer la percepción y el uso que los trabajadores de la Procuraduría tienen sobre las funciones del programa Adobe Acrobat Reader.

Escala de Adopción y Uso de Funciones Avanzadas de Adobe Acrobat Reader

Este instrumento es una encuesta estructurada de 12 ítems divididos en seis dimensiones, conocimiento de funciones del programa, frecuencia de uso, capacitación, percepción sobre utilidad de funciones avanzadas, eficiencia en la tramitación, satisfacción del personal con el proceso, que emplea una escala Likert de 1 (totalmente en desacuerdo) a 5 (totalmente de acuerdo). Está diseñado para capturar de manera cuantitativa las actitudes y prácticas del personal de la Procuraduría Pública del MINCETUR en relación con las funcionalidades avanzadas de Acrobat Reader (anotaciones, OCR, firma electrónica, cifrado, marcadores y colaboración), con el fin de diagnosticar necesidades formativas, identificar obstáculos y evaluar el nivel de soporte institucional.

3.6 Procedimientos

El proceso de recolección de datos se llevará a cabo en tres etapas. Primero, en la fase de preparación, se elaborarán las encuestas y las guías para las entrevistas. Estos instrumentos serán revisados y validados por un especialista en investigación para asegurar su calidad y pertinencia. Luego, en la fase de recolección de datos, se aplicarán las encuestas de forma presencial o digital a los trabajadores que formen parte de la muestra seleccionada. Además, se realizarán entrevistas individuales de manera presencial en la sede de la Procuraduría Pública del MINCETUR.

3.7 Análisis de Datos

Los datos se codificarán y tabularán en una hoja de cálculo, asignando a cada respuesta un valor numérico de 1 a 5, y luego se importarán a un programa estadístico para generar tablas de frecuencias absolutas y relativas por ítem y por dimensión, de modo que se disponga de un registro claro de la distribución de respuestas en cada categoría, ofreciendo así un panorama descriptivo detallado de las actitudes y prácticas del personal.

3.8 Consideraciones Éticas

La aplicación de la encuesta se realizará garantizando el anonimato y la confidencialidad de los participantes; nadie asociará las respuestas con datos personales identificables. Antes de iniciar la recolección, se informará a los trabajadores sobre los fines del estudio, su carácter voluntario y el derecho a retirarse en cualquier momento sin repercusiones. Todos los datos se almacenarán en un servidor seguro con acceso restringido, y los resultados se presentarán de forma agregada para evitar la identificación individual. Este protocolo ético cumple con los estándares universitarios y las normativas vigentes en investigación con seres humanos, asegurando respeto y protección a los participantes.

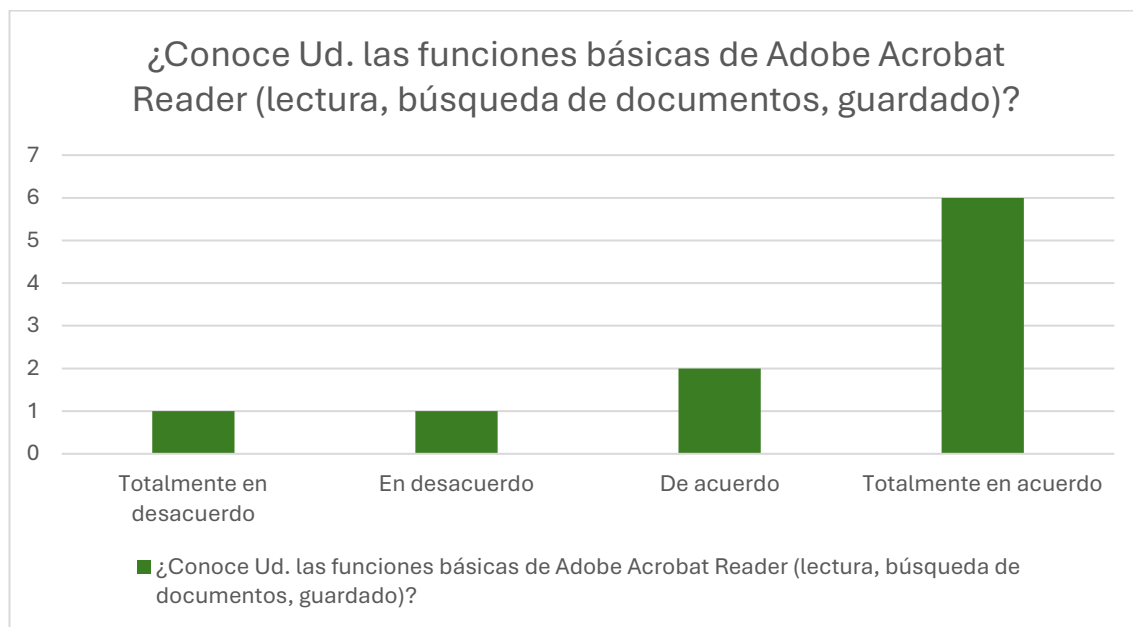
IV. RESULTADOS

El presente capítulo tiene como objetivo fundamental presentar y analizar los datos cuantitativos obtenidos a partir de la encuesta sobre " EL USO INCOMPLETO DEL PROGRAMA ADOBE ACROBAT READER EN LA TRAMITACION DE ESCRITOS JUDICIALES PRESENTADOS POR LA PROCURADURIA PUBLICA DEL MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO – MINCETUR EN EL PERÚ 2023". Esta encuesta fue realizada a diez perfiles que representan al personal encargado en la tramitación de escritos judiciales y administrativos en la Procuraduría Pública del MINCETUR.

Dimensión: Conocimiento de Funciones

Figura 1

Conocimiento de Funciones Básicas de Adobe Acrobat Reader

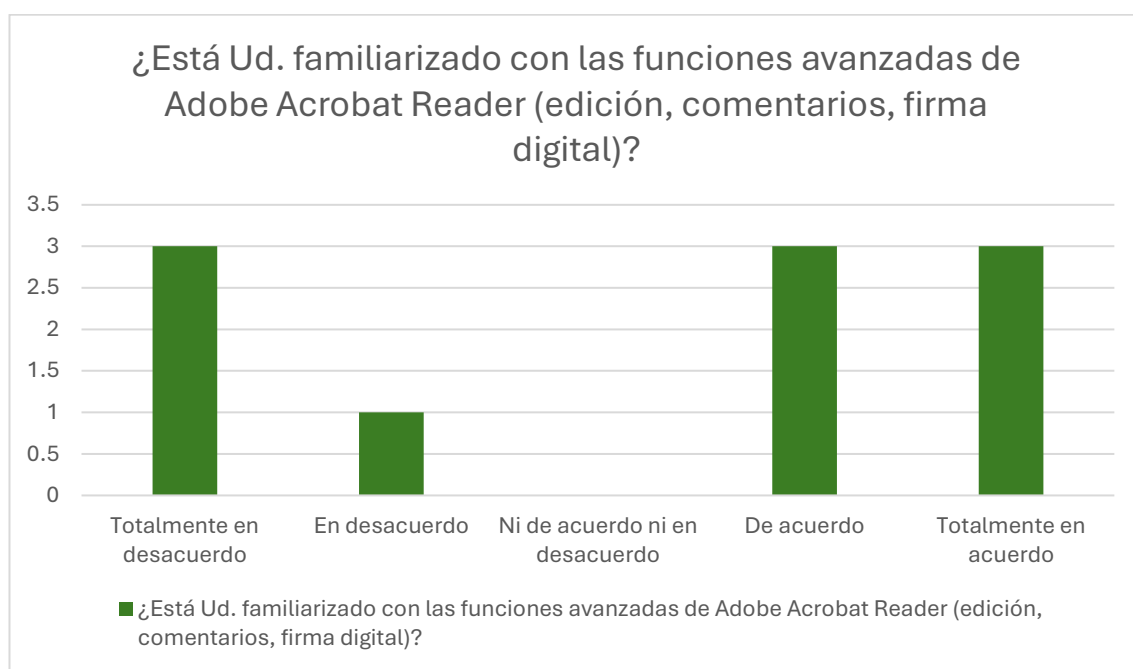


Nota. Elaboración propia

Análisis: Este resultado indica que una gran mayoría (8 de 10) del personal conoce adecuadamente las funciones fundamentales del programa. No obstante, la presencia de dos respuestas en los escalones más bajos (1 y 2) evidencia que existe la "brecha digital" citada en la tesis. Este descubrimiento es fundamental para el Problema Específico 1 de la tesis, pues evidencia que la falta de conocimiento sobre la importancia no es un fenómeno aislado, sino que impacta en una parte del personal, incluso en las tareas más básicas, lo cual tiene un efecto adverso en el proceso de escritos judiciales.

Figura 2

Familiaridad con Funciones Avanzadas de Adobe Acrobat Reader



Nota. Elaboración propia

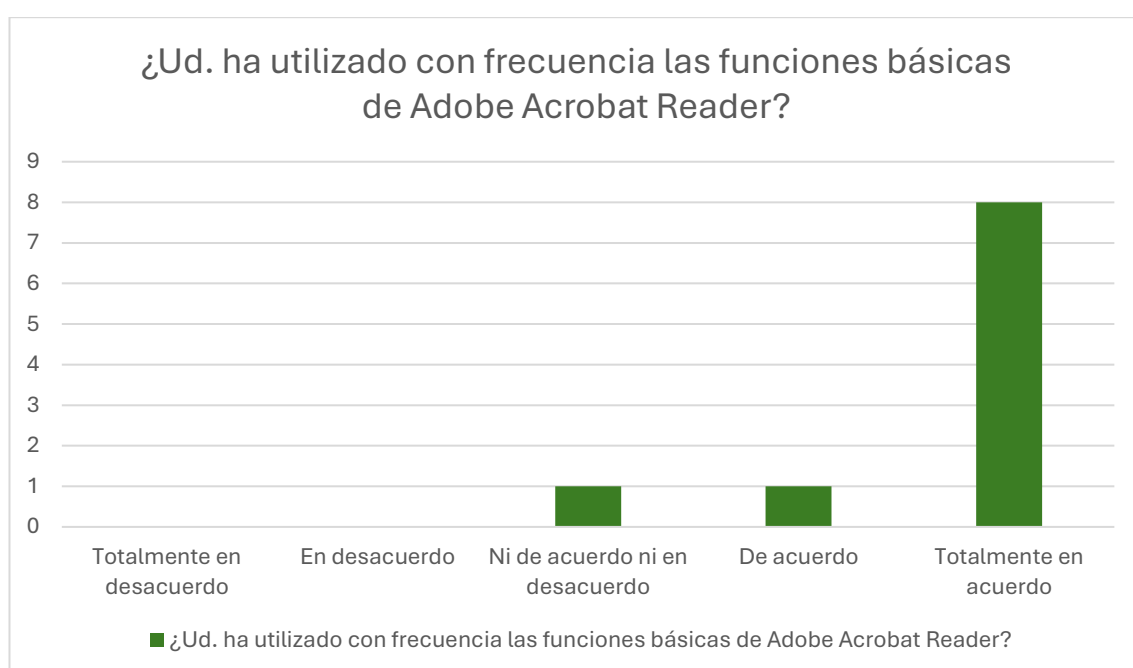
Análisis: Es significativo el contraste entre la familiaridad con funciones avanzadas y el conocimiento básico (P1). La tesis sobre el uso incompleto del programa y la no utilización al máximo de sus funciones se ve corroborada por el 40% de los empleados (4 de 10) que están en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con la afirmación. Esta

elevada cifra de personal no familiarizado con las herramientas esenciales para la modernización de la gestión documental es un reflejo de la ausencia de requerimiento institucional para el uso completo del software (Problema Específico 2).

Dimensión: Frecuencia de Uso

Figura 3

Frecuencia de Uso de Funciones Básicas de Adobe Acrobat Reader

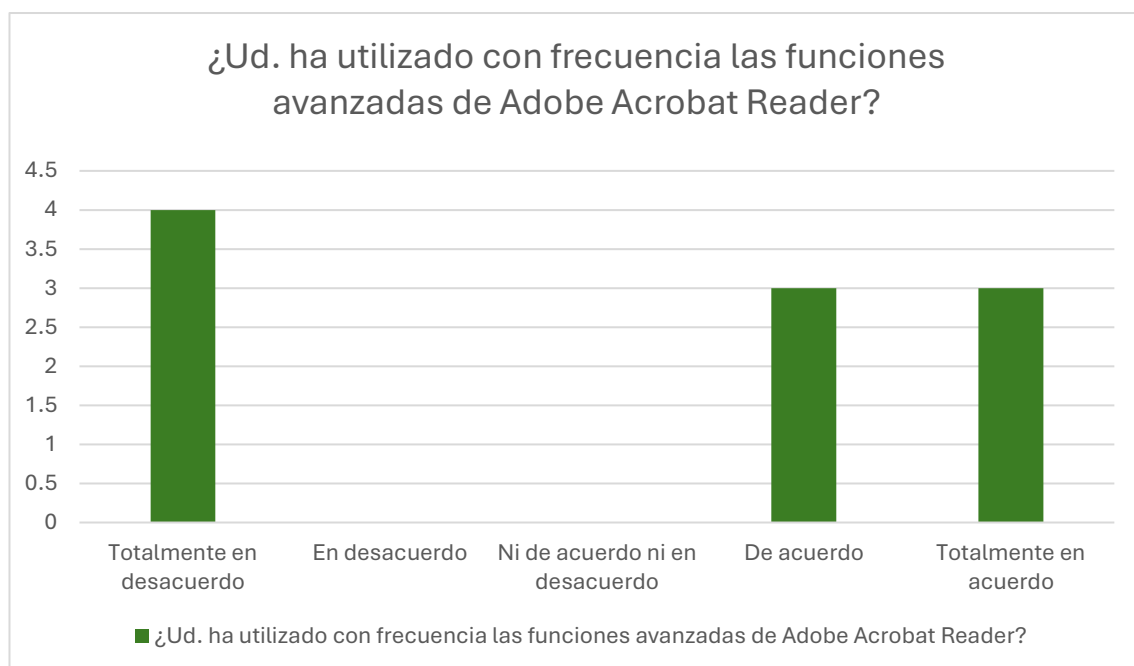


Nota. Elaboración propia

Análisis: Las funciones básicas son utilizadas con frecuencia por el 80% de los encuestados. Esto evidencia que el programa es un instrumento ubicuo en el proceso de trabajo de la Procuraduría para gestionar documentos. El uso del programa está limitado a sus funciones más básicas, como la lectura y el guardado, lo que impide la digitalización completa de los documentos. Por tanto, la dependencia del formato físico, tal como se menciona en la tesis, no es resultado de un escaso uso del software.

Figura 4

Frecuencia de Uso de Funciones Avanzadas de Adobe Acrobat Reader



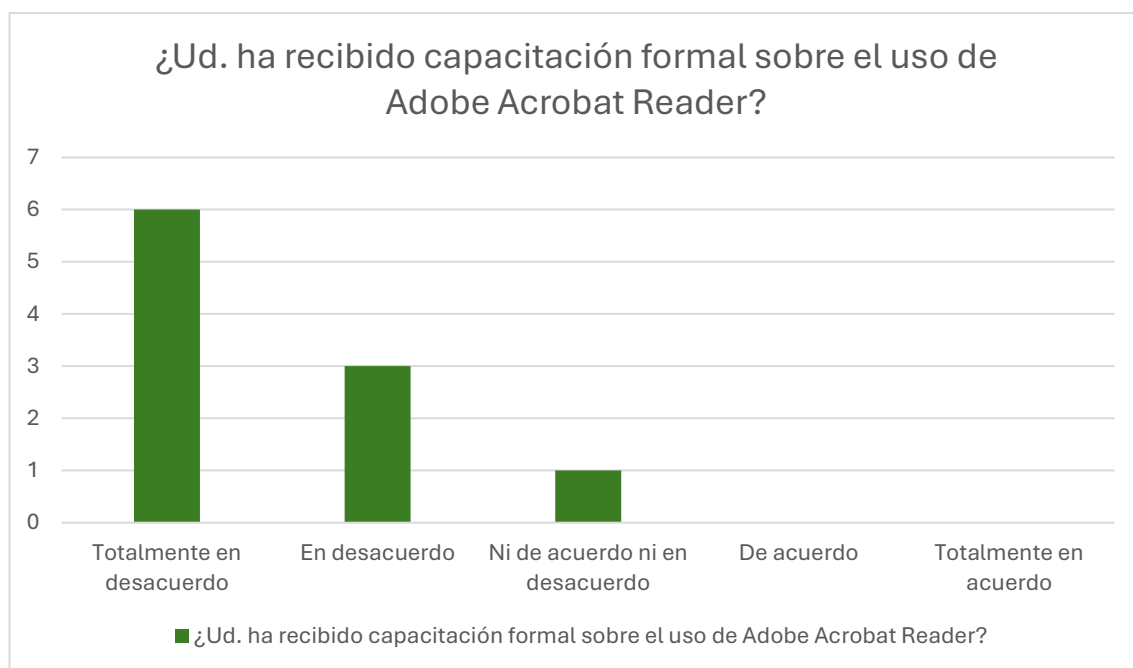
Nota. Elaboración propia

Análisis: Este resultado resalta que el programa no está utilizando al máximo sus capacidades avanzadas; esta es una dificultad fundamental en la investigación. El 60% de los usuarios las emplea, pero el 40% no las utiliza en lo absoluto. Esta diferencia en la frecuencia de uso es un factor directo de las ineficiencias y retrasos en el proceso de los expedientes, debido a que se desaprovecha el potencial para automatizar labores como la firma o el llenado de formularios, lo cual aporta a la lentitud en la tramitación de documentos judiciales.

Dimensión: Capacitación Recibida

Figura 5

Capacitación Formal sobre el Uso de Adobe Acrobat Reader

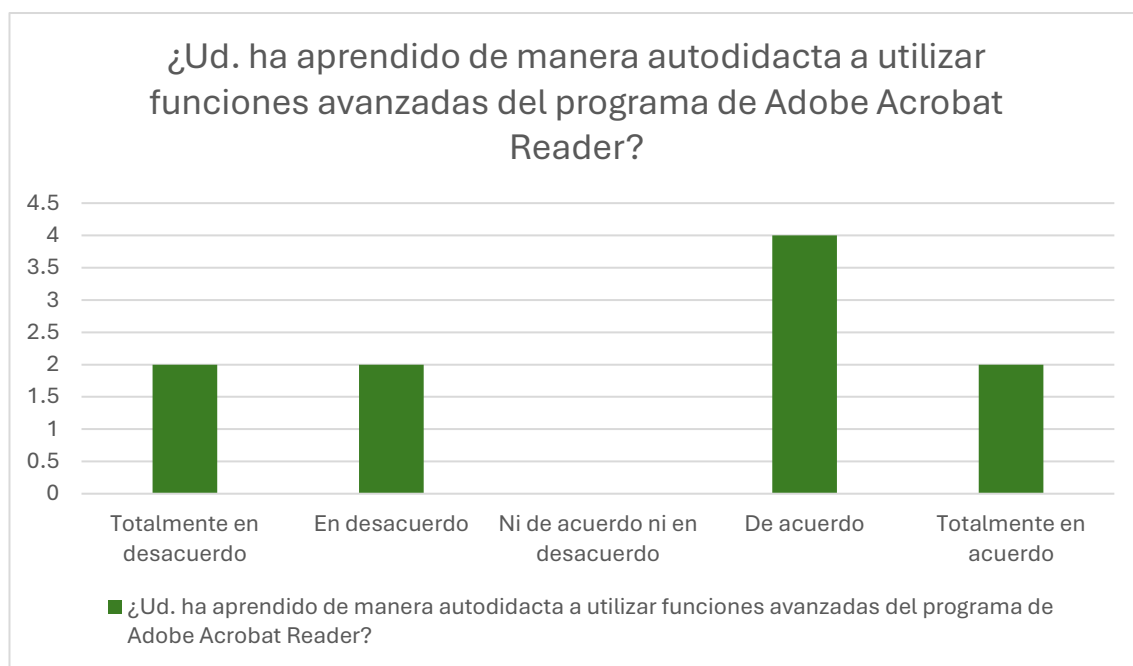


Nota. Elaboración propia

Análisis: Un hallazgo crucial para la tesis es que el 90% de los empleados (9 de cada 10) indican no haber sido capacitados formalmente. Este resultado confirma de manera decisiva la hipótesis que sostiene que el desconocimiento del programa y la falta de formación técnica son obstáculos para tramitar escritos judiciales. La inmensa mayoría de las respuestas en los niveles más bajos indican que la institución no ha puesto en marcha un programa de formación organizado, permitiendo que el personal aprenda por su cuenta, lo cual se trata en la siguiente pregunta y representa una amenaza para la seguridad jurídica de los trámites.

Figura 6

Autoaprendizaje de Funciones Avanzadas del Programa Adobe Acrobat Reader



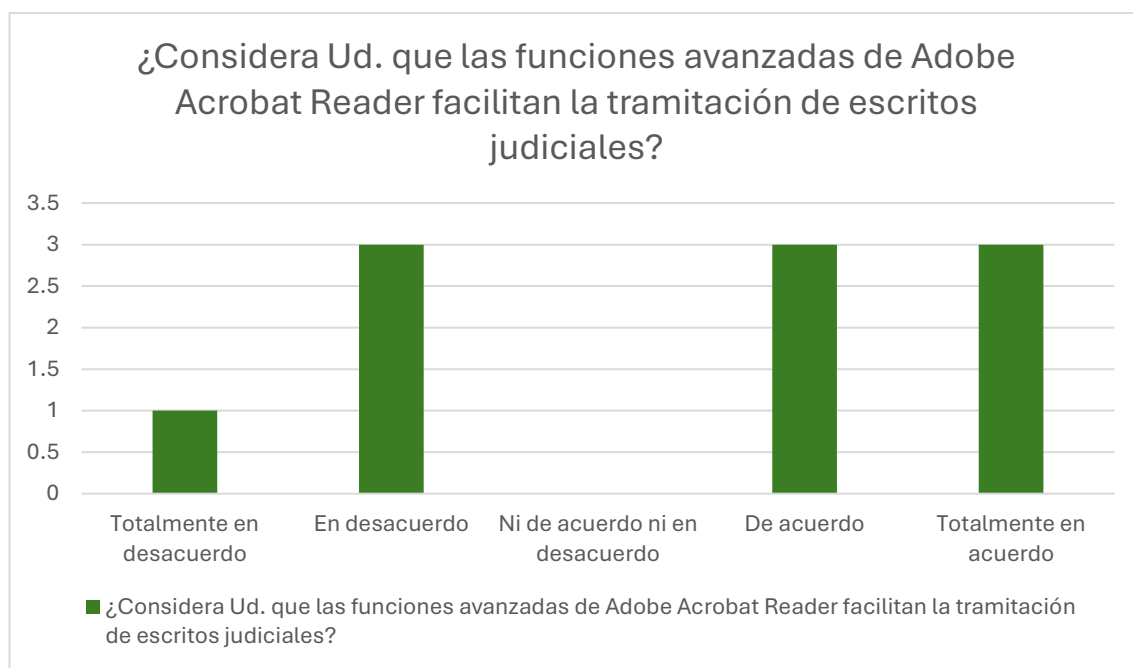
Nota. Elaboración propia

Análisis: Este descubrimiento es esencial para la tesis, pues reconoce que la carencia de capacitación específica es un elemento restrictivo. El hecho de que el autoaprendizaje tenga una alta incidencia (60% de los encuestados) indica que la Procuraduría no tiene un programa de capacitación formal o que este es insuficiente, lo cual resulta en un uso restringido del software. Como se indica en el informe, la falta de un método estructurado en el autoaprendizaje produce errores y problemas, lo que pone en peligro la seguridad legal de los procedimientos.

Dimensión: Percepción de Utilidad

Figura 7

Facilitación de Trámites Judiciales Mediante Funciones Avanzadas

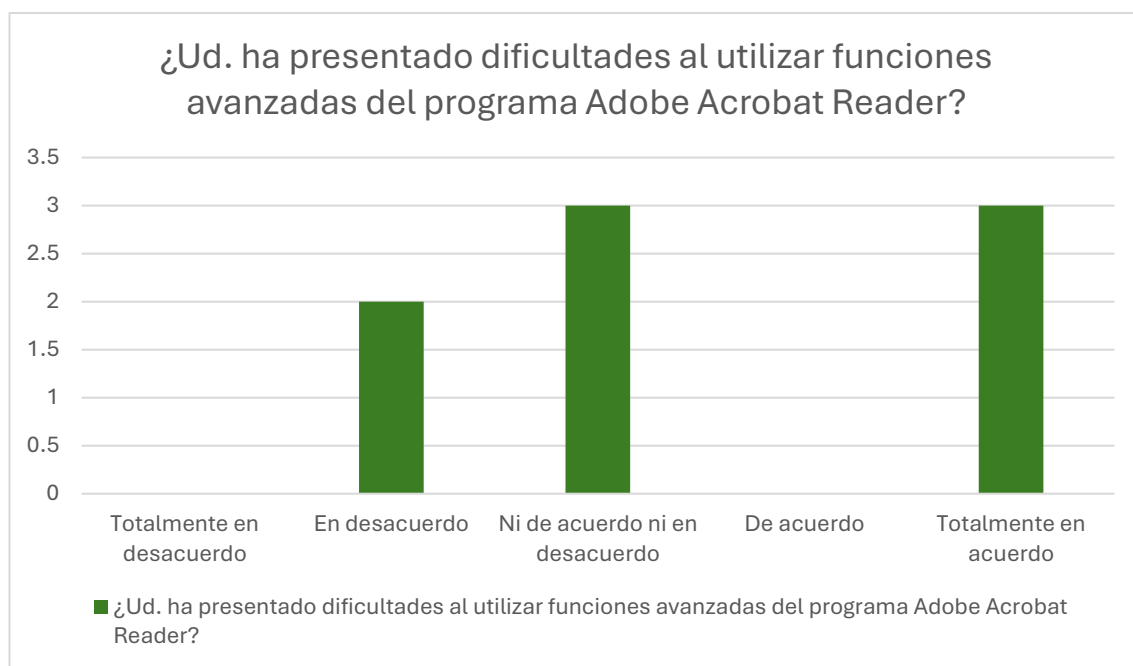


Nota. Elaboración propia

Análisis: El 60% de los usuarios acepta que las funciones avanzadas simplifican el proceso, lo cual corrobora la tesis de que la digitalización es un elemento fundamental para la modernización de los procedimientos burocráticos. No obstante, el 40% del personal no está de acuerdo, lo que evidencia la opinión de los Adoptadores Tradicionales y Novatos Desinformados de que la tecnología no optimiza su trabajo. Este es un obstáculo que el estudio intenta vencer al sugerir tácticas para su adecuada puesta en marcha.

Figura 8

Dificultades en el Uso de Funciones Avanzadas de Adobe Acrobat Reader



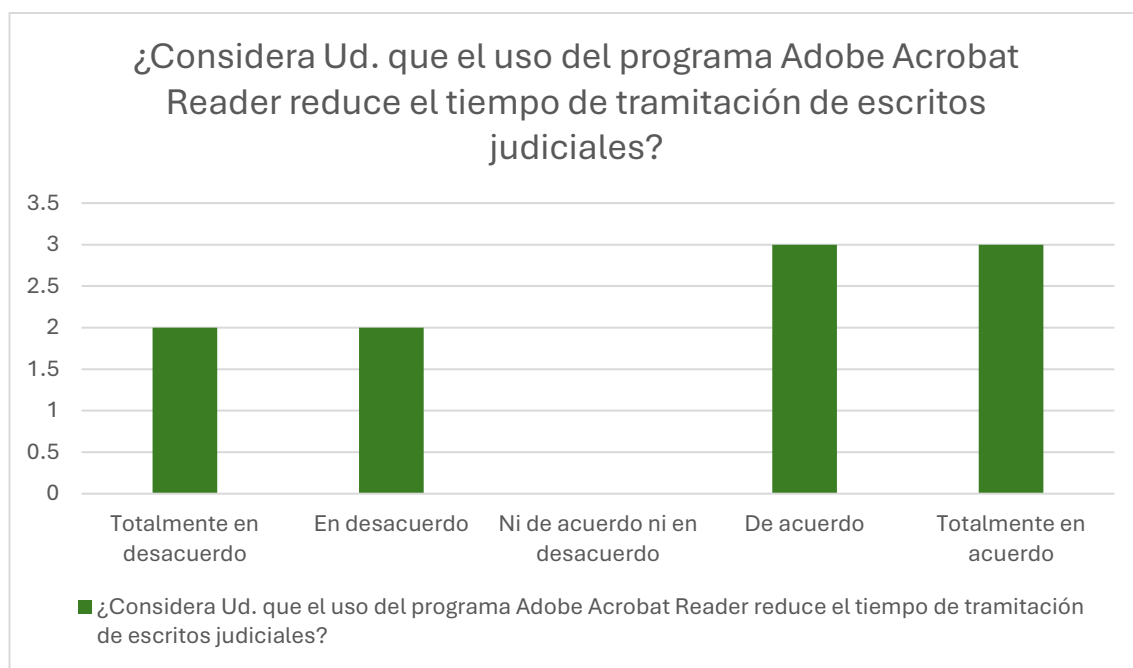
Nota. Elaboración propia

Análisis: El 50% de los encuestados (5 de 10) informa que ha tenido problemas, mientras que la otra mitad no los ha tenido o está en un punto medio. Esta variedad en las respuestas confirma la hipótesis de la tesis que señala que el desconocimiento del papel importante que tiene el uso del programa afecta de manera negativa al proceso de escritura. La aparición de problemas es una señal evidente de que no se cuenta con la formación técnica mencionada en la tesis, lo que impide utilizar todas las funcionalidades.

Dimensión: Eficiencia en la Tramitación

Figura 9

Reducción de Tiempo en la Tramitación de Escritos Judiciales

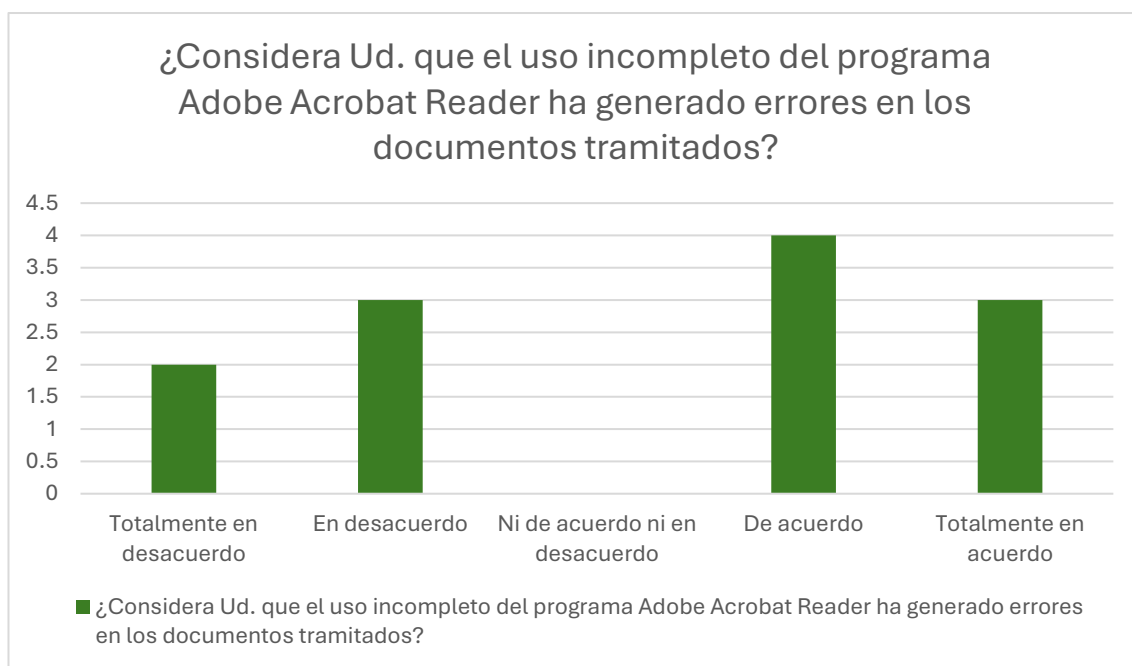


Nota. Elaboración propia

Análisis: El 60 % de las personas encuestadas (de acuerdo o totalmente de acuerdo) considera que el programa disminuye la duración del proceso, lo que confirma la hipótesis principal de la tesis: "el uso incompleto del programa Adobe Acrobat Reader tiene un impacto considerable en la tramitación de documentos judiciales". El uso incompleto del software, que no hace uso de las funciones que agilizan los procesos, como la colaboración y las firmas digitales, está vinculado con la percepción de los usuarios que no notan una disminución en el tiempo (4 de 10).

Figura 10

Generación de Errores por el Uso Incompleto del Software



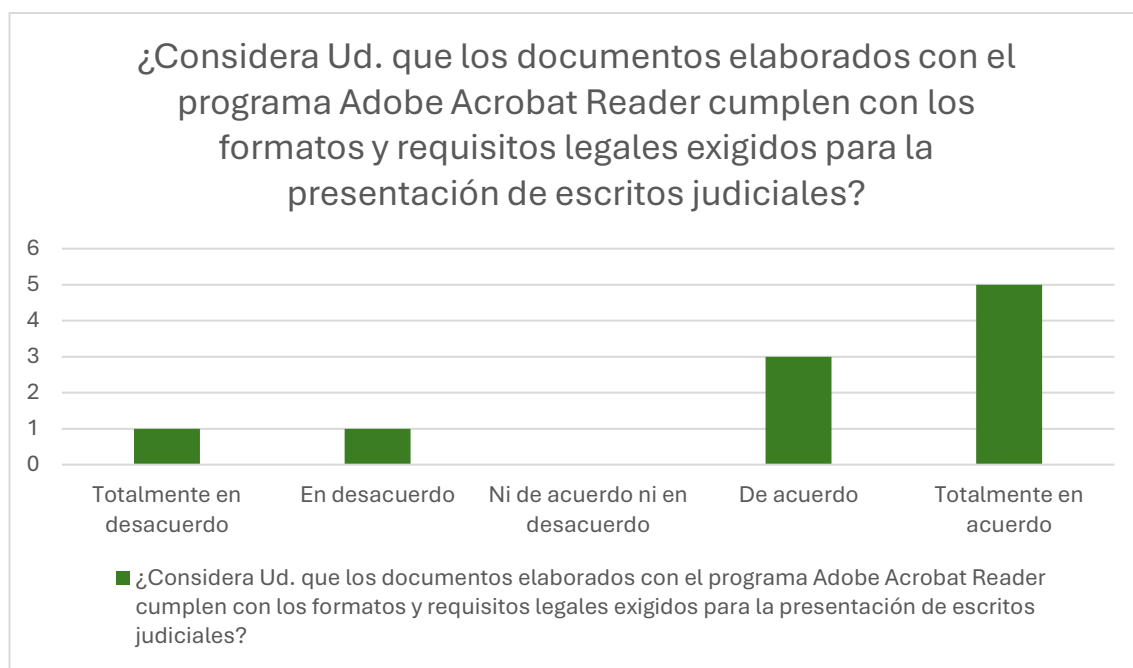
Nota. Elaboración propia

Análisis: La mitad de los encuestados (de acuerdo o totalmente de acuerdo) cree que la utilización incompleta del programa ha producido fallos. Este es un descubrimiento esencial que respalda la hipótesis general de la tesis. El informe anterior ya había determinado una conexión directa entre el aprendizaje autodidacta y la aparición de equivocaciones. Este resultado evidencia que la ausencia de estandarización y conocimiento es un riesgo palpable y real que eleva las posibilidades de cometer errores humanos y pone en peligro la seguridad legal de los documentos.

Dimensión: Satisfacción Personal:

Figura 11

Cumplimiento de Requisitos Legales en Documentos Electrónicos

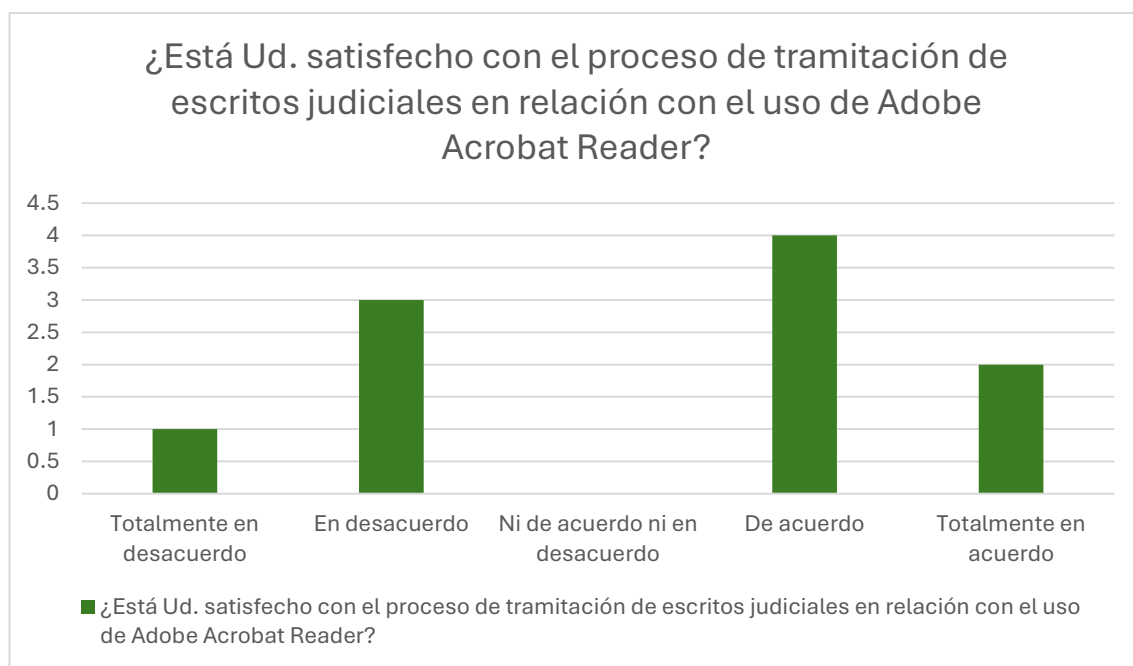


Nota. Elaboración propia

Análisis: Para una entidad como la Procuraduría, es esencial que el 80% de los usuarios esté seguro de que los documentos generados con el software satisfacen las exigencias legales. No obstante, el 20% que no concuerda es una amenaza importante. Esta tesis sostiene que la falta de capacitación y el desconocimiento de las capacidades del programa son factores limitantes, los cuales se relacionan con este escepticismo. Los documentos electrónicos tienen validez legal en Perú, conforme a la Ley N° 27269 de Firmas y Certificados Digitales, que forma parte del marco normativo peruano. Para generar confianza y garantizar que todos los empleados se beneficien de la validez de los documentos judiciales elaborados digitalmente, la capacitación debe centrarse en este aspecto.

Figura 12

Satisfacción con el Proceso de Tramitación mediante el Uso del Software



Nota. Elaboración propia

Análisis: El 40% de los usuarios no está satisfecho con el proceso de tramitación de escritos, es decir, solo un 60% sí lo está. Este grado de descontento es una señal de que el proceso no es suficientemente seguro y eficaz para un sector importante de la fuerza laboral. La tesis ha determinado que el no utilizar todas sus funcionalidades causa demoras y deficiencias en los procesos judiciales, lo cual impacta directamente la satisfacción del personal. Es esencial tratar las limitaciones en el uso del programa y sugerir estrategias para su implementación adecuada si se quiere mejorar esta métrica.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A partir de los hallazgos en los resultados de esta investigación, se ha confirmado la hipótesis general: El uso incompleto del programa Adobe Acrobat Reader influye significativamente en la tramitación de escritos judiciales por la Procuraduría Pública del MINCETUR. El objetivo fue determinar la influencia del uso incompleto del Programa Adobe Acrobat en la celeridad de la presentación de escritos judiciales en la Procuraduría del MINCETUR. Estos resultados apoyan tanto a las hipótesis como a los objetivos esperados. Guardan relación con lo que plantea Rodríguez (2020), quien, en su estudio sobre la falta de digitalización en la administración pública, demostró que muchas entidades gubernamentales continúan utilizando procedimientos manuales o semiautomáticos. Esto, según el autor, implica una mayor probabilidad de error humano, pérdida de documentos y demoras en la tramitación. Llegó a la conclusión de que la transición completa hacia el uso de tecnologías como Adobe Acrobat es fundamental para mejorar la eficiencia. En esta investigación también se llegó a una conclusión similar, pues los resultados evidencian que el 50% del personal considera que la subutilización del software ha generado errores y un 40% está insatisfecho con el proceso actual de tramitación, afectando la eficiencia.

Se tuvo como hipótesis específica 1 lo siguiente: El desconocimiento de la importancia del uso del programa Adobe Acrobat Reader por parte de la Procuraduría Pública del MINCETUR influye negativamente en el trámite de escritos judiciales. Y el objetivo fue determinar la importancia del uso del Programa Adobe Acrobat en la celeridad de la presentación de escritos judiciales. Los resultados arrojaron un dato contundente: el 90% del personal encuestado indica no haber recibido capacitación formal sobre el uso del programa. Este resultado coincide con lo que Sánchez (2021) plantea, al señalar que la capacitación en nuevas tecnologías es uno de los aspectos más críticos para la

modernización de la administración pública. Mencionó que la falta de formación técnica ha obstaculizado la implementación efectiva de herramientas digitales. Es decir, una manera de entender la lentitud en los trámites judiciales se debe al desconocimiento del uso completo de Adobe Acrobat, lo que genera un uso limitado de sus funcionalidades. Tuvo como conclusión que esta falta de capacitación contribuye a una mayor lentitud.

También los resultados corroboran la hipótesis específica 2: La falta de requerimiento institucional para el uso del programa Adobe Acrobat Reader influye negativamente en la tramitación de escritos judiciales por parte de la Procuraduría Pública del MINCETUR. Y el objetivo para esta hipótesis fue determinar la influencia de la implementación del Programa Adobe Acrobat en la celeridad de la presentación de escritos judiciales. Hay una coincidencia con los planteamientos que muestra Pérez (2022) en su investigación, que tuvo como objetivo analizar la adopción de tecnologías de información (TIC) en diversas procuradurías a nivel nacional. Llegó a la conclusión de que la falta de un plan estratégico para la adopción de TICs ha dado lugar a una implementación fragmentada y desordenada de herramientas como Adobe Acrobat. Los resultados de esta tesis son similares, puesto que, aunque el 60% del personal percibe que las funciones avanzadas facilitan la tramitación, la falta de un requerimiento institucional o un plan estratégico impide que esa percepción se materialice en una práctica estandarizada y eficiente.

Finalmente, los resultados demuestran que existe una brecha entre la confianza en la herramienta y su aplicación real, lo cual se relaciona con el cumplimiento de la normativa de modernización. Hay una coincidencia muy marcada con Culqui et al. (2021), quienes afirman que Adobe Acrobat es un aliado clave para garantizar la seguridad y autenticidad de la documentación oficial, mediante funcionalidades como

la firma electrónica, el cifrado y el OCR. El marco normativo, como la Ley N° 27269 de Firmas y Certificados Digitales, otorga plena validez jurídica a estos actos. Nuestros resultados muestran que el 80% del personal considera que los documentos elaborados cumplen con los requisitos legales. Sin embargo, la supervisión institucional para el uso de estas funciones es deficiente. Estos hallazgos coinciden con los de Quintana (2024), quien encontró que la transformación digital permite agilizar procesos y eliminar la necesidad de imprimir documentos, pero solo si las herramientas se implementan de forma integral y no de manera básica, como ocurre en la Procuraduría del MINCETUR.

VI. CONCLUSIONES

- Se ha comprobado que el empleo de Adobe Acrobat Reader en la Procuraduría Pública del MINCETUR es notablemente deficiente. La razón fundamental es: la falta que el 90% del personal no ha sido capacitado y la falta de un requerimiento institucional que normalice y demande el empleo de funciones avanzadas, como la firma digital o la modificación de documentos.
- Se ha demostrado que la utilización incompleta del programa Adobe Acrobat Reader es considerable. No sólo causa ineficiencias y demoras que impactan el ritmo procesal, sino que también, de forma más grave, plantea un riesgo para la seguridad jurídica, porque la mitad del personal considera que esta condición ha causado fallas en los documentos judiciales gestionados.
- Se ha verificado que la falta de requerimiento institucional del programa Adobe Acrobat Reader representa un incumplimiento de los mandatos de modernización del Estado. ya que omite la aplicación práctica de normativas como la Ley de Firmas y Certificados Digitales y la Ley de Gobierno Digital, que buscan precisamente erradicar la dependencia de procedimientos físicos y fortalecer la seguridad y eficiencia en la administración pública.

VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda implementar un programa de capacitación obligatorio para todo el personal, estructurado en niveles (básico, intermedio y avanzado) ante el descubrimiento fundamental de que el 90% de los empleados no tienen formación en el uso del Programa Adobe Acrobat Reader
- Se sugiere la adquisición completa del programa Adobe Acrobat Reader, para que no se incurra en error dentro de los trámites judiciales que promueve la Procuraduría del MINCETUR en defensa del Estado.
- Se recomienda elaborar y oficializar un manual de procedimientos de uso obligatorio que estandarice la aplicación de las funciones avanzadas de Adobe Acrobat, como la firma digital y la edición de documentos.

VIII. REFERENCIAS

- Adhatarao, S., y Lauradoux, C. (2021). Exploitation and sanitization of hidden data in PDF files [Preprint]. arXiv. <https://arxiv.org/abs/2103.02707>
- Aguilar-Esteva, V., Juárez-Hernández, L. G., & Acosta-Banda, A. (2021). Validez de constructo y confiabilidad de un instrumento para evaluar la integración del enfoque socioformativo en las prácticas docentes en instituciones de educación superior en México. *Revista Fuentes*, 23(2). <https://doi.org/10.12795/revistafuentes.2021.12905>
- Ampuero Salas, D. N., y Pari, A. A. (2024). Análisis del nivel de influencia del gobierno digital en la modernización de la Gestión Pública en un Gobierno Local del Perú, periodo 2024. *REVISTA VERITAS ET SCIENTIA - UPT*, 13(2), 268–281. <https://doi.org/10.47796/ves.v13i2.1135>
- Banco Mundial. (2023). Informe sobre el desarrollo mundial 2023. Washington, DC: Banco Mundial.
- Chavarria Vásquez, W. G. (2024). Informe sobre la experiencia administrativa en la implementación de un sistema de gestión documental y su impacto digital en la administración pública [Trabajo de suficiencia profesional, Universidad Continental]. Recuperado de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/16108/2/IV_FCE_308_TSP_Chavarria_Vasquez_2024.pdf Repositorio UNAC+10Repositorio Continental+10Repositorio Continental+10
- Chávarry Sánchez, K. L., y Sandoval Huarcaya, J. L. (2023). Transformación digital en la gestión documental de una institución pública de educación superior tecnológica: implementación de un sistema web con metodología XP [Artículo

de revista, Qantu Yachay, 2(2)]. Recuperado de <https://revistas.une.edu.pe/index.php/QantuYachay/article/view/54> Revistas UNE+1ResearchGate+1

Culqui Lozada, M. M., Cieza Pérez, M. A., y Callao Alarcón, D. M. (2021). Gestión Digital de las entidades públicas del Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 10054-10069. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.1053

Darvishy, A., Sethe, R., Engler, I., Pierrès, O., y Manning, J. (2023). The state of scientific PDF accessibility in repositories: A survey in Switzerland [Preprint]. arXiv. <https://arxiv.org/abs/2305.14041> dl.acm.org+9arxiv.org+9researchgate.net+9

Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas. (2024). Encuesta de Gobierno Electrónico de las Naciones Unidas 2024. Nueva York: Naciones Unidas.

Doran, M., Elfaki, H., y Tokovska, O. (2023). Factors influencing citizen adoption of e-government PDF platforms: A cross-country study [Preprint]. Recuperado de ResearchGate. https://www.researchgate.net/publication/378916957_Factors_Influencing_User_Perception_and_Adoption_of_E-Government_Services

Fernández Pérez, G. L. (2023). Gestión documental y su relación con el archivo digital del Servicio Administrativo Tributario de Cajamarca, 2020 [Tesis, Universidad Nacional de Cajamarca]. Recuperado de <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/5774> Renati+4Repositorio UNC+4Repositorio UNC+4

- Gani, D. H. A., Abd Kadir, I. K., Masrek, M. N., y Ab Rahman, A. A. (2024). Understanding local government digital technology adoption strategies: A PRISMA review [Artículo]. *Sustainability*, 15(12), 9645. <https://doi.org/10.3390/su15129645>
- González Sanmiguel, N. N. (2022). Análisis de la implicación de la digitalización dentro de la administración pública en el Estado de Nuevo León y Chiapas. *REVISTA DYCS VICTORIA*, 4(2), 46–60. <https://doi.org/10.29059/rdycsv.v4i2.154>
- Hammer PDF Consortium. (2022). Hammer PDF: An intelligent PDF reader for scientific papers [Preprint]. arXiv. <https://arxiv.org/abs/2204.02809>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2023). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Huamán Coronel, P. L., y 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>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2019). Encuesta Nacional de Hogares 2019. Lima: INEI.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2023). Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación, segundo trimestre de 2023. Lima: INEI.
- Latorre, D., & Justo, D. (2021). *Bases metodológicas de la investigación educativa*. Ediciones Experiencia.

- López, A., García, B., Martínez, C., Pérez, D., y Rodríguez, E. (2020). El uso y la aplicación de la tecnología para mejorar la eficiencia y agilidad en los procesos municipales. *Revista de Administración Municipal*, 15(2), 45–60.
<https://articulo-tecnologia-municipal>
- Luza, M. A. (2023). *Transformación digital en el sector público: El desafío de la implementación* [Informe]. Dirección del Trabajo, Universidad de Chile.
<https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/199171>
- Mariño, J. A. (2024). *Aproximación a la transformación digital en la gestión de las pymes: especial referencia a las empresas KIBS* [Tesis doctoral, Universidad de Sevilla]. <https://idus.us.es/handle/11441/160183>
- Mejía Lavi, C. P. (2022). Sistema informático para mejorar la gestión de trámite documentario en el Gobierno Regional San Martín, Moyobamba 2022 [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/106486> Repositorio Institucional UCV
- Meneses, J., Rodríguez, D., & Valero, S. (2020). *Investigación educativa: Una competencia profesional para la intervención*. Editorial UOC.
- Ministerio de la Producción. (2020). Política Nacional de Transformación Digital. Lima: Ministerio de la Producción.
- Montero Guerra, J. M., Danvila-del-Valle, I., y Méndez Suárez, M. (2023). The impact of digital transformation on talent management. *Technological Forecasting and Social Change*, 188, Article 122291.
<https://doi.org/10.1016/j.techfore.2022.122291>

- Mountasser T., y Abdellatif, M. (2023). Digital transformation in public administration: A systematic literature review. *International Journal of Professional Business Review*, 8(10), 1–27. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i10.2372>
- Navarro, L. S. S., Chacón, A. M. G., Panduro, J. A. T., y Becerra, R. M. Á. (2022). Gobierno digital y modernización en entidades públicas peruanas: Revisión sistemática de literatura. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(100), 1376–1389.
- Ndebele, I. (2021). The role of EDMS adoption in KwaZulu-Natal local government: A mixed-method study [Tesis de maestría, University of KwaZulu-Natal]. Recuperado de la base de datos institucional de UKZN. <https://www.researchgate.net/profile/Nduduzo-Ndebele>
- Nur Syuhaini, A. W., y Berényi, L. (2023). E-government adoption factors among public sector employees: A PRISMA systematic review [Artículo]. Recuperado de ResearchGate. https://www.researchgate.net/publication/373903994_Systematic_Literature_Review_on_Adoption_of_E-government_among_Employees_in_the_Public_Sector/download
- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa, cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
- O'Donnell, G., y Forchtner, B. (2019). E-government and transparency: Exploring the relationship in local government. Recuperado de <https://e-government-transparency-local-government>
- OEA. (2022). *Innovación tecnológica en la administración pública: Renovación de procesos y prestaciones gubernamentales*.

<https://www.un.org/es/publications/innovacion-tecnologica-administracion-publica>

OEA. (2023). *Implementación de tecnología digital en la administración estatal: Aumento de la eficiencia, efectividad y transparencia en los asuntos gubernamentales en las Américas*.
<https://www.oas.org/es/publications/tecnologia-digital-administracion-estatal>

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL). (2023). Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones 2023. Lima: OSIPTEL.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2023). Índice de Gobierno Digital 2023. París: OCDE.

Ortiz, F. (2023). *Metodología de la investigación - Guía para el proyecto de tesis*. Limusa.

Panduro-Vásquez, G. G., Cjuno-Rojas, J. A., Ulloa-Gallardo, N. J., y Isuiza-Pérez, D. D. (2022). Sistema web de trámite documentario para la mejora de servicios a usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local – Tambopata 2020 [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios]. Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.14070/894> Repositorio Institucional UCV+15Repositorio UNAMAD+15Alicia+15

Paredes Requejo, J. C. (2025). Desarrollo de un sistema informático para mejorar la gestión documental del Archivo Central de Migraciones del Perú [Tesis de maestría, Universidad Científica del Sur]. Embargado. Información disponible en el repositorio institucional Repositorio Institucional+1Repositorio Institucional+1.

Parlamento Europeo. (2023). Informe sobre competencias digitales básicas en Europa. Bruselas: Parlamento Europeo.

Perales Antay, L. G. (2023). El sistema de gestión documental y su uso eficiente en un órgano resolutorio de una institución pública, Lima – Perú 2023 [Trabajo de suficiencia profesional, UPN]. Recuperado de [https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/11537/37557/Perales%20Antay%2C%20Lizeth%20Geraldine%20\(resumen\).pdf](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/11537/37557/Perales%20Antay%2C%20Lizeth%20Geraldine%20(resumen).pdf) Repositorio UPN+1 Repositorio UPN+1

Pittaway, J. J., y Montazemi, A. R. (2020). Know-how to lead digital transformation: the case of local governments. *Government Information Quarterly*, 37(4), 101474. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101474> Revistas del INAP+5 Revistas del INAP+5 researchgate.net+5

Presidencia del Consejo de Ministros. (2023). Reporte de Avances en Transformación Digital en el Sector Público. Lima: PCM.

Public Sector Network. (2024). Digital accessibility policies and PDF form usage in Five Eyes governments [Informe]. Recuperado de Public Sector Network. <https://zenodo.org/records/14252247/files/Digital%20Accessibility%20in%20Government%20Sector%20Websites%20and%20Services.pdf?download=1>

Quintana, H. D. (2024). *Transformación digital en la administración pública y la gestión de gobierno de una municipalidad distrital en Piura* [Artículo]. *Revista InveCom*, 5(2), 1–10. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13256575> Revista InveCom

Quintana, H. D. . (2024). Transformación digital en la administración pública y la gestión de gobierno de una municipalidad distrital en Piura. *Revista InveCom* /

ISSN En línea: 2739-0063, 5(2), 1–10.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.13256575>

Quispe De La Cruz, E. F. (2022). Efectividad de la implementación del gobierno electrónico y digital en la gestión institucional de gobiernos regionales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 2079-2094.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3239

Reilly M. B., (2010). La Administración electrónica a la luz de los principios en Administración electrónica, La ley 11/2007, de 22 de junio, en coordinación Cotino Hueso, Lorenzo, Valero Torrijos Julián, De acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y los retos jurídicos del e-gobierno en España, Tiran lo Blanch, Valencia. <https://www.tirantonline.com.mx/tolmex/bibliotecaVirtual/ebookInfo?isbn=9788499858951>

Ripani, L., Fuenzalida, J., Suárez, F., y Salas, R. (2021). *Transformación digital y empleo público: el futuro del trabajo del gobierno*. En M. Porrúa, M. Lafuente, B. Roseth, E. Mosqueira, y A. Reyes (Eds.), *Transformación digital y empleo público* (pp. n.n.). Banco Interamericano de Desarrollo.
<https://doi.org/10.18235/0003245 Publicaciones+1Comunicacion UNAP+1>

Rodríguez Huamán, U. F. (2022). Proceso de implementación del sistema de gestión documental para la interoperabilidad de las entidades públicas del Perú [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/100213>
repositorio.utp.edu.pe+15Repositorio Institucional UCV+15Renati+15

- Rodríguez, R. y Espinosa, A. (2018) Del Gobierno Abierto a la Justicia Abierta: buenas prácticas y propuesta, en coordinación Ríos Vega Luis Efrén, Rodríguez Mondragón Reyes, Spingo Irene, Justicia Abierta, Educación Jurídica y Derechos Humanos, Tirant lo Blanch, México. <https://www.tirantonline.com.mx/tolmex/bibliotecaVirtual/ebookInfo?isbn=9788491695332>
- Rodriguez-Barboza, J. R. ., Vásquez-Pajuelo, L. ., Andrade-Díaz, E. M. ., Bartra-Rivero, K. R., Sánchez-Aguirre, F. de M. ., y Ruiz-Villavicencio, R.-E. . (2024). Evaluación de la Eficiencia de la Gestión Pública en la Productividad Laboral. *Revista InveCom / ISSN En línea: 2739-0063*, 4(2), 1–22. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10574091>
- Salguero, J. R., & Pérez, O. (2022). Aproximaciones teóricas y metodológicas para la gestión de la investigación formativa. *Chakiñan, Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, (19), 217–235. <https://doi.org/10.37135/chk.002.19.13>
- Salvador Hernández, Y., Llanes Font, M., y Suárez Benítez, M. A. (2020). Transformación digital en la administración pública: ejes y factores esenciales. *Avances*, 22(4), 590–602. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.594>
- Sánchez-Carlessi, H., & Reyes, C. (2021). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Biblioteca Nacional del Perú.
- Santander-Salmon, E. S., Herrera-Sánchez, M. J., y Bravo-Bravo, I. F. (2023). La importancia de la digitalización en la administración empresarial mediante un análisis bibliográfico actualizado. *Multidisciplinary Collaborative Journal*, 1(2), 39-51. <https://doi.org/10.70881/mcj/v1/n2/15>

- Serna de la Garza, J. (2010). El concepto de gobernanza. En: Globalización y gobernanza: Las transformaciones del estado y sus implicaciones para el derecho público, en coordinación Serna de la Garza, José María, Globalización y gobernanza: Las transformaciones del Estado y sus implicaciones para el derecho público (contribuir para una interpretación del caso de la guardería abc), Instituto de Investigaciones Jurídicas. <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/6/2818/5.pdf>
- Shibambu, A. (2024). Challenges in digital transformation in South African public departments: The case of Adobe Acrobat Reader adoption [Preprint]. arXiv. https://www.researchgate.net/publication/380446391_Transformation_of_digital_government_services_in_the_public_sector_in_South_Africa
- Trujillo Quiroz, H. J., y Ortega Córdova, R. E. (2024). Mejora en el proceso de gestión documentaria del estudio de abogados JEA S.A.C. [Trabajo de suficiencia profesional, UPN]. Embargado en <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/40890> Repositorio UPN+5Repositorio UPN+5Repositorio UPN+5
- Trujillo Sáez, F., y Álvarez Jiménez, D. (2021). Transformación digital de la administración pública: ¿Qué competencias necesitan los empleados públicos?. *Gestión Y Análisis De Políticas Públicas*, (27), 49–67. <https://doi.org/10.24965/gapp.i27.10923>
- Vélchez Alarcón, P. (2025). Implementación de un sistema de gestión documentaria (SISGEDO) para la Municipalidad Distrital de Jamalca [Trabajo de suficiencia profesional, UPN]. Recuperado de

<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/41487>

Repositorio

UPN+6Repositorio UPN+6Repositorio UPN+6

- Wang, L. L., Cachola, I., Bragg, J., Cheng, E. Y.-Y., Haupt, C., Latzke, M., ... Mao, X.-L. (2021). Improving the accessibility of scientific documents: Current state, user needs, and a system solution to enhance scientific PDF accessibility for blind and low vision users [Preprint]. arXiv. <https://arxiv.org/abs/2105.00076>
infodocket.com+5arxiv.org+5researchgate.net+5
- Pereira, C. S., Durão, N., Fonseca, D., Ferreira, M. J., y Moreira, F. (2020). An educational approach for present and future of digital transformation in Portuguese organizations. *Applied Sciences*, 10(3), 757.
<https://doi.org/10.3390/app10030757> Revistas del INAP
- Trujillo Sáez, F., y Álvarez Jiménez, D. (2021). Transformación digital de la administración pública: ¿Qué competencias necesitan los empleados públicos? *Gestión Y Análisis De Políticas Públicas*, (27), 49–67.
<https://revistasonline.inap.es/index.php/GAPP/article/view/10923>

IX. ANEXOS

Anexo - A

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Problema General: ¿De qué manera el uso incompleto del programa Adobe Acrobat Reader influye en la presentación de escritos judiciales por la Procuraduría Pública del MINCETUR ?	Objetivo General: Determinar la influencia del uso incompleto del Programa Adobe Acrobat en la celeridad de la presentación de escritos judiciales en la Procuraduría del MINCETUR	Hipótesis General: El uso incompleto del programa Adobe Acrobat Reader influye significativamente en la tramitación de escritos judiciales por la Procuraduría Pública del MINCETUR	Variable Independiente: Programa Adobe Acrobat Reader	Conocimiento de funciones del programa	> Conocimiento de funciones básicas (lectura, búsqueda) > Conocimiento de funciones avanzadas (edición, comentarios, firma digital)
Problema Específico 1: ¿De qué manera el desconocimiento de la importancia del uso del programa Adobe Acrobat Reader por parte de la Procuraduría Pública del MINCETUR influye en el trámite de escritos judiciales presentados?	Objetivo Específico 1: Determinar la importancia del uso del Programa Adobe Acrobat en la celeridad de la presentación de escritos judiciales en la Procuraduría del MINCETUR	Hipótesis Específico 1: El desconocimiento de la importancia del uso del programa Adobe Acrobat Reader por parte de la Procuraduría Pública del MINCETUR influye negativamente en el trámite de escritos judiciales		Frecuencia de uso de funciones	> Frecuencia de uso de funciones básicas > Frecuencia de uso de funciones avanzadas
				Capacitación recibida	> Participación en cursos o talleres sobre Adobe Acrobat Reader > Autoaprendizaje o consulta de manuales

Problema Especifico 2: ¿De qué forma la falta de requerimiento institucional del uso del programa Adobe Acrobat Reader integral influye en la tramitación de los escritos judiciales presentados por parte de la Procuraduría Pública del MINCETUR ?	Objetivo Especifico 2: Determinar la influencia de la implementación del Programa Adobe Acrobat en la celeridad de la presentación de escritos judiciales en la Procuraduría del MINCETUR	Hipótesis Especifico 2: La falta de requerimiento institucional para el uso del programa Adobe Acrobat Reader influye negativamente en la tramitación de escritos judiciales por parte de la Procuraduría Pública del MINCETUR		Percepción sobre utilidad de funciones avanzadas	> Opinión sobre la utilidad de funciones como edición, firma digital, comentarios > Barreras percibidas para usar funciones avanzadas (falta de tiempo, dificultad técnica)
			Variable Dependiente : Tramitación de escritos judiciales presentados por la Procuraduría Pública del MINCETUR	Eficiencia en la tramitación	> Tiempo promedio para tramitar un escrito judicial > Número de errores o correcciones en los escritos
				Satisfacción del personal con el proceso	> Percepción sobre facilidad o dificultad en la tramitación > Opinión sobre el impacto del uso del programa en la calidad del trabajo

Anexo - B

**ENCUESTA SOBRE EL USO INCOMPLETO DEL PROGRAMA ADOBE
ACROBAT READER EN LA TRAMITACIOND E ESCRITOS JUDICIALES
PRESENTADOS POR LA PROCURADURIA PUBLICA DEL MINISTERIO DE
COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO - MINCETUR EN EL PERU 2023**

La presente encuesta tiene como propósito evaluar el uso de Adobe Acrobat Reader, comúnmente denominado “PDF”, en la Procuraduría Pública del MINCETUR. El instrumento busca medir el nivel de conocimiento sobre las funciones del programa, la frecuencia de uso de sus herramientas, la capacitación recibida, la percepción respecto a la utilidad de sus funciones avanzadas, así como la eficiencia alcanzada en la tramitación de documentos y el grado de satisfacción del personal en relación con el proceso de gestión de escritos mediante dichas funcionalidades tecnológicas.

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

Nº	ENUNCIADO COMPLETO	ESCALA				
		1	2	3	4	5
1	¿Conoce Ud. las funciones básicas de Adobe Acrobat Reader (lectura, búsqueda de documentos, guardado)?					
2	¿Esta Ud. familiarizado con las funciones avanzadas de Adobe Acrobat Reader (edición, comentarios, firma digital)?					
3	¿Ud. ha utilizado con frecuencia las funciones básicas de Adobe Acrobat Reader?					
4	¿Ud. ha utilizado con frecuencia las funciones avanzadas de Adobe Acrobat Reader?					
5	¿Ud. ha recibido capacitación formal sobre el uso de Adobe Acrobat Reader?					

6	¿Ud. ha aprendido de manera autodidacta a utilizar funciones avanzadas del programa?					
7	¿Considera Ud. que las funciones avanzadas de Adobe Acrobat Reader facilitan la tramitación de escritos judiciales?					
8	¿Ud. ha presentado dificultades al utilizar funciones avanzadas del programa Adobe Acrobat Reader?					
9	¿Considera Ud. que el uso del programa Adobe Acrobat Reader reduce el tiempo de tramitación de escritos judiciales?					
10	¿Considera Ud. que el uso incompleto del programa Adobe Acrobat Reader ha generado errores en los documentos tramitados?					
11	¿Considera Ud. que los documentos elaborados con el programa Adobe Acrobat Reader cumplen con los formatos y requisitos legales exigidos para la presentación de escritos judiciales?					
12	¿Esta Ud. satisfecho con el proceso de tramitación de escritos judiciales en relación con el uso de Adobe Acrobat Reader?					

Anexo - C**CARTA DE PRESENTACION**

Doctor(a): Diana Marleny Pasaca Apaza

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato expresarle mis saludos y, así mismo, hacer de su conocimiento que actualmente tengo la condición de bachiller en Derecho y Ciencia Política de la Universidad Nacional Federico Villareal por lo cual requiero validar el instrumento que pongo en su consideración para poder recoger la información necesaria para obtener el título profesional de abogado.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: **“EL USO INCOMPLETO DEL PROGRAMA ADOBE ACROBAT READER EN LA TRAMITACION DE ESCRITOS JUDICIALES PRESENTADOS POR LA PROCURADURIA PUBLICA DEL MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO – MINCETUR EN EL PERÚ 2023”**. Siendo usted especialista en la materia, es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- ✓ Matriz de consistencia
- ✓ Cuestionario
- ✓ Certificado de validez

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Leonardo Daniel Gonzales Matos
DNI: 75463881

Anexo – D}

Certificación de validación de Instrumento

FICHA DE VALIDACIÓN DE DATOS**DATOS GENERALES**

1. **Apellidos y nombres del informante:**
2. **Cargo e institución donde labora:**
3. **Nombre del instrumento motivo de evaluación:** CUESTIONARIO DE ENCUESTA
4. **Título del Proyecto:** "El uso incompleto del programa Adobe Acrobat Reader en la tramitación de escritos judiciales presentados por la Procuraduría Pública del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR en el Perú - 2023"
5. **Autor del Instrumento:** Leonardo Daniel Gonzales Matos

ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente (0-20)	Baja (21-40)	Regular (41-60)	Buena (61-80)	Muy bueno (81-100)
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				✓	
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				✓	
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica.					✓
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					✓
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				✓	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación.					✓
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos.				✓	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores.				✓	

METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					✓
PERTINENCIA	El ítem es adecuado para la investigación.					✓

PROMEDIO DE VALORACION: 90%

OPINION DE APLICABILIDAD: SE RECOMIENDA APLICAR EL INSTRUMENTO

FECHA: Lima, 29 de setiembre de 2024


 Dra. Diana Marleny Pasaca Apaza
 Facultad de Gestión y Emprendimiento
 Empresarial
 U.N.A.J.

Anexo - E

Evidencia de la data realizada en encuesta

Encuesta

Marca Temporal

¿Conoce Ud. las funciones básicas de Adobe Acrobat Reader (lectura, búsqueda de documentos, guardado)?

¿Está Ud. familiarizado con las funciones avanzadas de Adobe Acrobat Reader (edición, comentarios, firma digital)?

¿Ud. ha utilizado con frecuencia las funciones básicas de Adobe Acrobat Reader?

¿Ud. ha utilizado con frecuencia las funciones avanzadas de Adobe Acrobat Reader?

¿Ud. ha recibido capacitación formal sobre el uso de Adobe Acrobat Reader?

¿Ud. ha aprendido de manera autodidacta a utilizar funciones avanzadas del programa?

¿Considera Ud. que las funciones avanzadas de Adobe Acrobat Reader facilitan la tramitación de escritos judiciales?

2025-10-01 10:25:14	5	5	5	5	3	4
2025-10-01 16:48:31	5	4	5	4	1	5
2025-10-02 8:15:55	4	1	5	1	1	1
2025-10-02 11:30:02	5	5	5	5	1	5
2025-10-02 15:11:43	1	1	4	1	1	1
2025-10-02 20:59:18	5	5	5	5	2	4
2025-10-03 9:04:22	5	4	5	4	2	4
2025-10-03 13:40:07	4	2	5	1	1	2
2025-10-03 18:01:39	2	1	3	1	1	2
2025-10-03 22:19:51	5	4	5	4	2	4

H

I

J

K

L

M

¿Considera Ud. que las funciones avanzadas de Adobe Acrobat Reader facilitan la tramitación de escritos judiciales?	¿Ud. ha presentado dificultades al utilizar funciones avanzadas del programa Adobe Acrobat Reader?	¿Considera Ud. que el uso del programa Adobe Acrobat Reader reduce el tiempo de tramitación de escritos judiciales?	¿Considera Ud. que el uso incompleto del programa Adobe Acrobat Reader ha generado errores en los documentos tramitados?	¿Considera Ud. que los documentos elaborados con el programa Adobe Acrobat Reader cumplen con los formatos y requisitos legales exigidos para la presentación de escritos judiciales?	¿Está Ud. satisfecho con el proceso de tramitación de escritos judiciales en relación con el uso de Adobe Acrobat Reader?
5	2	5	1	5	5
4	3	4	2	5	4
2	5	2	4	4	2
5	5	5	4	4	4
1	5	1	5	1	1
5	2	5	1	5	5
4	3	4	2	5	4
2	5	2	4	4	2
2	5	1	4	2	2
4	3	4	2	5	4

