



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

GOBIERNO DIGITAL Y GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA SUPERINTENDENCIA
NACIONAL DE BIENES ESTATALES, LIMA, 2025

Línea de investigación:
Gobernabilidad, derechos humanos e inclusión social

Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión de Políticas
Públicas

Autora

Macedo Pantoja, Mavila Claudia

Asesora

Vigil Ruiz, Vanessa Anthuanet

ORCID: 0000-0003-0854-3205

Jurado

Espinoza Herrera, Edward

Gonzales Loli, Martha Rocio

Panduro Angulo, Eckerman

Lima - Perú

2026



GOBIERNO DIGITAL Y GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE BIENES ESTATALES, LIMA, 2025

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

ÍNDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	5%
	Trabajo del estudiante	
2	hdl.handle.net	2%
	Fuente de Internet	
3	repositorio.unfv.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
4	repositorio.ucv.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
5	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal	1%
	Trabajo del estudiante	
6	repositorio.continental.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
7	repositorio.unheval.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	
8	renati.sunedu.gob.pe	<1%
	Fuente de Internet	
9	www.coursehero.com	<1%
	Fuente de Internet	
10	oldri.ues.edu.sv	<1%
	Fuente de Internet	
11	Castillo Terrazas, Elard. "Análisis y evaluación de los comités de gestión y su incidencia en la ejecución presupuestal de la Municipalidad Provincial de Puno periodo 2014 - 2016", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)	<1%
	Publicación	



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

GOBIERNO DIGITAL Y GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE BIENES ESTATALES, LIMA, 2025

Línea de investigación:

Gobernabilidad, derechos humanos e inclusión social

Tesis para optar el grado académico de
Maestra en Gestión de Políticas Públicas

Autora

Macedo Pantoja, Mavila Claudia

Asesora

Vigil Ruiz, Vanessa Anthuanet

ORCID: 0000-0003-0854-3205

Jurado

Espinoza Herrera, Edward

Gonzales Loli, Martha Rocio

Panduro Angulo, Eckerman

Lima – Perú

2026

TITULO

**GOBIERNO DIGITAL Y GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA SUPERINTENDENCIA
NACIONAL DE BIENES ESTATALES, LIMA, 2025**

PRESENTADO POR:

Macedo Pantoja, Mavila Claudia

LUGAR

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE BIENES ESTATALES

Dedicatoria

Dedico la presente tesis a mi mamá, por su amor incondicional, fortaleza y apoyo constante,
que han sido mi mayor impulso para seguir adelante.

A mi hermano, por su compañía, apoyo y confianza, que hicieron más llevadero este camino
académico.

Y a mi papá, que desde el cielo guía mis pasos y vive en cada uno de mis logros. Este trabajo
es también para ti.

Agradecimiento

A Dios, por ser mi fortaleza en los momentos de duda y cansancio.

A mi adorada madre, por su amor, sacrificio y apoyo constante, sin los cuales este logro no habría sido posible; así como a mi hermano, por su acompañamiento y apoyo incondicional.

A mi asesor, por su guía, dedicación y confianza en mi trabajo.

Índice de contenido

Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.2. Descripción del problema	6
1.3. Formulación del problema	6
1.3.1. <i>Problema general</i>	6
1.3.2. <i>Problemas específicos</i>	6
1.4. Antecedentes	7
1.4.1. <i>Antecedentes internacionales</i>	7
1.4.2. <i>Antecedentes nacionales</i>	9
1.5. Justificación de la investigación	12
1.5.1. <i>Justificación práctica</i>	12
1.5.2. <i>Justificación teórica</i>	12
1.5.3. <i>Justificación metodológica</i>	12
1.6. Limitaciones de la investigación.....	13
1.7. Objetivos de la investigación	13
1.7.1. <i>Objetivo general</i>	13
1.7.2. <i>Objetivos específicos</i>	13
1.8. Hipótesis	13
1.8.1. <i>Hipótesis general</i>	13
1.8.2. <i>Hipótesis específicas</i>	14
II. MARCO TEÓRICO.....	15
2.1. Bases teóricas.....	15
2.2. Marco legal	25
2.3. Marco conceptual.....	30
III. MÉTODO	32
3.1. Tipo de investigación.....	32
3.1.1. <i>Nivel de investigación</i>	32
3.1.2. <i>Diseño de investigación</i>	32
3.1.3. <i>Método</i>	33
3.2. Población y muestra.....	33
3.2.1. <i>Población</i>	33
3.2.2. <i>Muestra</i>	34

3.3.	Operacionalización de variables	34
3.3.1.	<i>Variable 1: Gobierno digital</i>	34
3.3.2.	<i>Variable 2: Gestión documental</i>	34
3.4.	Instrumentos.....	36
3.5.	Procedimientos.....	37
3.6.	Análisis de datos	37
3.7.	Consideraciones éticas	38
IV.	RESULTADOS.....	39
4.1.	Resultados descriptivos.....	39
4.2.	Resultados inferenciales.....	41
V.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	45
VI.	CONCLUSIONES	52
VII.	RECOMENDACIONES.....	53
VIII.	REFERENCIAS.....	55
IX.	ANEXOS	68

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de Variables	35
Tabla 2. Niveles de la variable gobierno digital en la SBN	39
Tabla 3. Niveles de las dimensiones de la variable gobierno digital en la SBN.....	39
Tabla 4. Niveles de la variable gestión documental en la SBN	40
Tabla 5. Niveles de las dimensiones de la variable gestión documental en la SBN.....	40
Tabla 6. Prueba de normalidad	41
Tabla 7. Matriz de correlación entre el gobierno digital y la gestión documental en la SBN .	42
Tabla 8. Matriz de correlación entre las herramientas digitales y la gestión documental en la SBN	42
Tabla 9. Matriz de correlación entre la infraestructura tecnológica y la gestión documental en la SBN	43
Tabla 10. Matriz de correlación entre la inclusión digital y la gestión documental en la SBN	43

Resumen

Objetivo: Establecer la relación entre el gobierno digital y la gestión documental en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, Lima, 2025. **Método:** Estudio básico, cuantitativo, correlacional y no experimental transversal, integrado por 54 trabajadores de la SBN. Los datos se recopilaron mediante cuestionarios validados por expertos y analizados en SPSS versión 28 con el coeficiente Rho de Spearman. **Resultados:** El 53.70% evalúa el gobierno digital en nivel bajo y el 59.26% la gestión documental en nivel bajo. Las herramientas digitales (51.85%), infraestructura tecnológica (53.70%) e inclusión digital (53.70%) presentaron niveles bajos; mientras que en gestión documental, la recepción (62.96%) y accesibilidad (59.26%) mostraron niveles bajos, y el despacho documental nivel medio (51.85%). Se identificó vínculo significativo ($p < 0.01$) entre gobierno digital y gestión documental con Rho de 0.830; herramientas digitales Rho de 0.788; infraestructura tecnológica Rho de 0.817 e inclusión digital Rho de 0.790. **Conclusiones:** Se determinó relación positiva y significativa entre el gobierno digital y la gestión documental, evidenciando que la implementación de tecnologías digitales se vincula con procesos documentales más eficientes en la SBN.

Palabras clave: Gobierno digital, gestión documental, herramientas digitales, infraestructura tecnológica, inclusión digital.

Abstract

Objective: To establish the relationship between digital government and document management at the National Superintendency of State Assets, Lima, 2025. **Method:** Basic, quantitative, correlational, and non-experimental cross-sectional study, comprising 54 SBN employees. Data were collected using questionnaires validated by experts and analyzed in SPSS version 28 using Spearman's Rho coefficient. **Results:** 53.70% rated digital government as low and 59.26% rated document management as low. Digital tools (51.85%), technological infrastructure (53.70%), and digital inclusion (53.70%) were rated low, while in document management, reception (62.96%) and accessibility (59.26%) were rated low, and document dispatch was rated medium (51.85%). A significant link ($p < 0.01$) was identified between digital government and document management with a Rho of 0.830; digital tools with a Rho of 0.788; technological infrastructure with a Rho of 0.817; and digital inclusion with a Rho of 0.790. **Conclusions:** A positive and significant relationship was determined between digital government and document management, showing that the implementation of digital technologies is linked to more efficient document processes in the SBN.

Keywords: Digital government, document management, digital tools, technological infrastructure, digital inclusion.

I. INTRODUCCIÓN

En el estudio actual, es de suma importancia abordar el gobierno digital y la gestión documental, toda vez que constituyen los pilares para un Estado moderno, reconocidos por el Decreto Legislativo N.º1412 - Ley de Gobierno Digital, que establece las directrices para el uso de tecnologías dentro de entidades estatales; por ende, su implementación permite consolidar una administración digitalizada en donde los procesos se orienten a la eficiencia, interoperabilidad y trazabilidad, garantizando el acceso oportuno a la información, la transparencia de la gestión pública y el cumplimiento de objetivos institucionales en el marco de la transformación digital del Estado.

Dicho marco no ha logrado en los últimos años la implementación efectiva esperada en las entidades públicas, sobre todo en la gestión documental, que dicho sea de paso, mantiene sistemas híbridos desarticulados desde décadas anteriores, afectándose con ello la calidad en la prestación de servicios públicos, predominando una gestión fragmentada; incluso, la ciudadanía experimenta retrasos y duplicidad de trámites debido a la coexistencia ineficiente entre procedimientos físicos y electrónicos, en tanto las instituciones desconocen la integralidad requerida entre las herramientas digitales y la gestión documental, dentro del afán de modernizarse sin una visión sistémica.

Ante ello, se propone determinar la relación entre el gobierno digital y la gestión documental, a la luz de sus aplicaciones prácticas y de la realidad operativa en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales (SBN). Desde la perspectiva de la administración pública, el gobierno digital debe ser objeto de evaluación constante en su impacto sobre la gestión documental y, desde la perspectiva del ciudadano, constituye un derecho a servicios públicos eficientes.

Para desarrollar esta estructura de tesis se orienta bajo el siguiente esquema: Parte I, denominado Introducción, donde se presenta el planteamiento, descripción y formulación,

antecedentes, justificación, limitaciones, objetivos e hipótesis de la investigación. En la parte II, conformado por el Marco Teórico, el cual contiene el Marco Conceptual. Para el apartado III, Método, conformado por el tipo de investigación, población y muestra, operacionalización de variables, instrumentos de recolección de datos, procedimientos y análisis de datos. Seguidamente la parte IV, Resultados, en la parte V, Discusión, seguido de la parte VI, Conclusiones y Recomendaciones, y por último en el VII con las Referencias Bibliográficas.

1.1. Planteamiento del problema

Durante la últimas dos décadas, la digitalización del aparato estatal se ha posicionado como el eje central para las instituciones gubernamentales, a raíz de las creciente exigencias de la ciudadanía con respecto a la transparencia y facilidad de acceso en los servicios públicos (Campos et al., 2022); pese a ello, dicho proceso ha puesto al descubierto falencias en los mecanismos de administración documental, en donde la coexistencia entre procedimientos físicos y electrónicos ha provocado dispersión de datos, redundancia en archivos y deterioro de la rastreabilidad en los documentos afectando tanto la confiabilidad de los datos como la eficacia para atender las demandas de los usuarios, problemática que se intensifica debido a la incompatibilidad entre plataformas, la carencia de criterios homogéneos de clasificación y la insuficiente preparación del talento humano en tecnologías digitales (Lynn et al., 2022; Wanjiru, 2023).

A nivel internacional, exactamente en Europa, los planes de digitalización se encuentran muy avanzados en la entidades estatales, pues según el índice establecido por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2025), Reino Unido (0.78) y Dinamarca (0.81) lideran la región con puntuaciones superiores al promedio de 0.61; asimismo según la Organización de las Naciones Unidas (ONU) el 100% de los países europeos ya han se encuentran en una etapa avanzada del desarrollo digital en las instituciones públicas mientras que solo 16% de países en Asia llegan a esta categoría, reflejando un proceso

incipiente en la digitalización estatal (KoreKyan, 2023), tal es el caso de Tailandia en donde si bien la tecnología está presente en sectores como defensa, salud y educación para mejorar la transparencia aún presente limitaciones estructurales como baja alfabetización digital de los ciudadanos y la falta de articulación entre plataformas digitales, por lo que los servicios de Gobierno Electrónico continúan operando sin una continuidad operativa en todos los niveles de la administración estatal (Caplanova & Szakadatova, 2025).

En cuanto a la gestión documental, el panorama indica una clara eficiencia de estos mediante la digitalización, la experiencia de Hungría señala que implementación de un sistema de gestión documental electrónica logra acelerar los trámites administrativos (Szedmák et al., 2025); sin embargo, no basta con solo tecnología, ya que la falta de normas (ISO 15489) y capacitación al personal sigue siendo las principales barreras en el administración documental en diversas administraciones públicas; ante ello persisten deficiencias operativas que dificultan la consolidación de procesos sistematizados, lo que afecta la trazabilidad, la conservación y el acceso oportuno a la información institucional (Savchenko et al., 2024).

En Latinoamérica, el panorama refleja una realidad diferente, pues gran parte de los estados que lo conforman aún se encuentran en un proceso inicial en el desarrollo del gobierno digital, en donde Brasil, México y Argentina lideran la digitalización estatal; mientras que países como Bolivia, Venezuela, Panamá y República Dominicana se encuentran totalmente rezagados, pues carecen de infraestructuras digitales y mantienen esquemas administrativos centralizados, los cuales terminan frenando el cambio y adopción tecnológica dentro del aparato estatal (Galvez & Revinova, 2025). Asimismo, otra de las limitaciones que enfrentan los gobiernos es la desigualdad en la conectividad digital, lo cual hace que varios de los servicios públicos operen en canales tanto presenciales como digitales sin una visión integrada (OECD, 2023).

Por otro lado, en lo referente a la gestión documental, un estudio en Ecuador halló una ausencia total de un sistema de gestión documental electrónica (SGDEA) a pesar de contar con la infraestructura para su implementación (Herrera et al., 2025); este caso es un claro ejemplo de que muchas administraciones no tienen una política, ya que las leyes de archivo, por lo general, no incorporan la dimensión digital, careciendo así de directrices claras para la interoperabilidad documental. Del mismo modo, un informe reveló que solo el 25% de las instituciones gubernamentales utilizan sistemas documentales digitalizados, debido a la fragmentación normativa y la escasa articulación entre los órganos responsables de la gestión administrativa (Zambrano et al., 2021).

Por su parte, en Perú, el gobierno en 2017 dio el primer paso hacia la digitalización creando 2017 la Secretaría de Gobierno Digital (SEGDI) dentro de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM); asimismo, mediante el Decreto Legislativo (DL) N°1412 en 2018 también llamado la Ley de Gobierno Digital, se estableció los lineamientos y un marco sólido de gobernanza para identidad digital, servicios digitales, datos e interoperabilidad, y seguridad digital; no obstante en la práctica esto no ha tenido los resultados esperados, pues completar un procedimiento requiere 8.6 horas en promedio; además, de los 4535 procedimientos del gobierno central peruano, solo el 15.1% puede iniciarse en línea y apenas el 4% puede completarse digitalmente (OECD, 2021; Zúñiga et al., 2025).

La gestión documental es un tema que el país viene lastrando desde hace varios años, el cual afecta a los diferentes servicios que el Estado ofrece a la ciudadanía, en donde en sectores como el de salud, la falta de liderazgo, resistencia al cambio, carencias en habilidades digitales, problemas de infraestructura y coordinación interinstitucional, terminan generando retrasos en la atención, duplicidad de esfuerzos y pérdida de información, evidenciando así la discrepancia entre las aspiraciones normativas y la realidad operativa (Alvarado, 2025). En el caso de la región Piura, se evidenció que el 30% de los ciudadanos considera como mala e

ineficiente la gestión de documentos; a ello, se le suma que, en la mayoría de los departamentos, el 70% de los trámites documentarios en las instituciones públicas se realizan en físico y el 58% carece de un plan para digitalizar dichos archivos, conllevando que un 35% reporten pérdidas documentales (Valverde et al., 2025; Viloría, 2023b).

Concretamente, en Lima, solo el 65% de las entidades ha logrado aprobar sus Planes de Gobierno Digital, lo cual, si bien representa un gran avance respecto al resto del país, sus limitaciones surgen debido a la falta de compromiso político y la ausencia de una visión que trascienda los períodos gubernamentales (Huamán & Medina, 2022); a ello se le añade que el 24.9% de los servidores más de edad presentan una baja disposición para incorporar las tecnologías en sus actividades laborales, siendo ello un obstáculo para consolidar procesos sostenibles de transformación digital (Rodríguez & López, 2023).

Así también, en la capital, las entidades estatales carecen de instrumentos esenciales como la Valoración Documental y el Programa de Control de Documentos Archivísticos (PCDA), el mismo que termina desembocando en una gestión desarticulada de los archivos, donde la acumulación de documentos sin criterios técnicos impide su adecuada clasificación, conservación y disposición final, generando retrasos en la recuperación de información, duplicidad de procesos administrativos y limitaciones en la toma de decisiones (Fernández-Bedoya & Baldeon-Ccelccascca, 2025; Viloría, 2023b).

El presente trabajo investigativo analiza el problema del gobierno digital y gestión documental y su relación en las entidades del aparato estatal, en donde los datos evidencian una clara interdependencia entre las herramientas digitales e infraestructura tecnológica con los procesos de recepción, accesibilidad y despacho documental; por ello, la coexistencia ineficiente entre procedimientos físicos y electrónicos genera dispersión de datos y deterioro de la rastreabilidad en la administración pública. Con esta situación, las entidades del Estado presentan limitación para seguir avanzando hacia la modernización de sus procesos

administrativos, comprometiendo la capacidad institucional para brindar servicios públicos oportunos.

1.2. Descripción del problema

En lo que respecta a la SBN, la entidad, si bien viene implementando el gobierno digital, el cual se manifiesta en la gestión de más de 3 millones de bienes inmuebles estatales que administra a nivel nacional; sin embargo, los procesos de inscripción, transferencia y disposición de estos se desarrollan tanto por documentación física como por plataformas digitales desarticuladas; en consecuencia, se genera duplicidad de información, retrasos en los procedimientos de saneamiento físico-legal y dificultades en la trazabilidad de expedientes patrimoniales.

Por otro lado, la SBN, pese a contar con un Sistema de Gestión Documental Electrónica (SGDE), su integración con otras plataformas institucionales se encuentra en una fase inicial, la cual presenta fallos continuos entre ambos sistemas; por consiguiente, se produce dispersión de información entre las direcciones regionales, lo cual obstaculiza el cumplimiento de solicitudes de acceso a la información pública. Del mismo modo, esta situación se incrementa por la resistencia al cambio de servidores con mayor antigüedad y la capacitación insuficiente en herramientas digitales, por lo que se compromete la capacidad de la SBN para cumplir su rol rector.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el gobierno digital y la gestión documental en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, Lima, 2025?

1.3.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre las herramientas digitales y la gestión documental en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, Lima, 2025?

¿Cuál es la relación entre la infraestructura tecnológica y la gestión documental en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, Lima, 2025?

¿Cuál es la relación entre la inclusión digital y la gestión documental en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, Lima, 2025?

1.4. Antecedentes

1.4.1. Antecedentes internacionales

Zhang et al. (2025), en su investigación titulada “*Harnessing government digital attention: Reducing carbon emissions through the pathways of digitalization*”, plantearon como objetivo general analizar si la atención digital del gobierno promueve el desarrollo verde; para ello aplicaron una ruta cuantitativa de alcance correlacional-causal, en donde se emplearon datos de panel sobre los ciudadanos en 254 metrópolis en China.

De este modo, se concluyó que la atención digital gubernamental reduce la intensidad de emisiones contaminantes (coeficiente: -0.925), y que alrededor del 20 % de este efecto se produce mediante la consolidación de una economía digital urbana, en donde ciudades con mayor desarrollo industrial tienen un efecto mucho más álgido. Por tanto, esta investigación es pertinente, ya que demuestra que la planificación estratégica digital del Estado puede traducirse en impactos concretos sobre la eficiencia administrativa y ambiental.

Chen et al. (2025), en su trabajo titulado “*Digital government and corporate ESG performance*”, trazaron como propósito determinar si la implementación del gobierno digital incide en el comportamiento corporativo en relación con los criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ESG). Para abordar dicha situación, se aplicó un paradigma cuantitativo de alcance correlacional-causal, en donde participaron 29507 empresarios chinos quienes residen en las principales áreas urbanas.

En este sentido, se concluyó que la digitalización gubernamental guarda asociación con una mejora en el desempeño ESG ($r = 0.32$); asimismo, con la dimensión gobernanza se obtuvo un $r = 0.39$; esto permitió entender que los gobiernos digitales pueden actuar como mecanismos institucionales indirectos para inducir cambios en las decisiones estratégicas empresariales orientadas a la sostenibilidad. De esta forma, el estudio constituye un antecedente propicio, ya que muestra cómo la digitalización gubernamental fortalece la supervisión, disminuye la opacidad y organiza flujos de información.

Muñoz-Pallaroso et al. (2025), en su estudio titulado “Gobernanza digital y transformación del Estado. Impacto de la tecnología en la gestión pública”, establecieron como propósito general examinar cómo el gobierno digital ha influido sobre la eficiencia administrativa, la transparencia institucional y la inclusión ciudadana; para ello, se desarrolló una ruta cuantitativa de alcance correlacional-causal, en donde participaron 150 funcionarios ecuatorianos, a quienes se les evaluó a partir de la herramienta del cuestionario.

De esta forma, se concluyó que existe un vínculo positivo entre el gobierno digital y la eficiencia operativa ($r = 0.62$; $p < 0.05$), donde el 78 % de los encuestados reportó una reducción en los tiempos de gestión tras la implementación de plataformas electrónicas; asimismo, en cuanto a la inclusión digital, se registró un nexo positivo ($\rho = 0.73$; $p < 0.01$) entre acceso a internet y participación ciudadana; en concreto, es pertinente, debido a que demuestra que la gobernanza digital, más que reconfigurar la forma en cómo se gestiona la administración estatal, establece condiciones para el fortalecimiento del mismo.

Gazuda et al. (2025), en el artículo titulado “The Impact of Digitalization and E-Governance on Transformation of State Management Mechanisms of the Regional Development”, , propusieron como finalidad examinar cómo el gobierno digital incide en la reconfiguración de los esquemas de administración estatal en Ucrania; para ello, se desarrolló un paradigma cuantitativo; para ello se basaron en la información estatal.

Desde esta perspectiva, se identificó que la incorporación de tecnologías digitales transforma tanto los procesos operativos de la administración pública, tales como la apertura informativa, la interacción electrónica con la ciudadanía y la reducción de los recursos requeridos en la prestación de servicios; además, se reveló que un 77% de ciudadanos ya ha interactuado con las herramientas digitales, en donde el más utilizado es el uso de consultas en línea. En consecuencia, este estudio resulta relevante en tanto demuestra que el diseño de mecanismos administrativos basados en recursos digitales permite articular una administración más funcional, favoreciendo los procesos de planificación pública más transparentes y efectivos.

1.4.2. Antecedentes nacionales

Baldeon-Ccellccascca y Fernández-Bedoya (2025), en su artículo titulado “Gobierno digital y gestión documental en la oficina de atención en un ministerio, Lima 2024”, plantearon como propósito determinar si existe asociación entre las iniciativas de digitalización del gobierno y los procedimientos de gestión documental; a raíz de esto se adoptó un enfoque cuantitativo con alcance descriptivo-correlacional; asimismo, se contó con la participación de 54 trabajadores, los mismos que fueron evaluados con instrumento del cuestionario.

Se concluyó la existencia de un vínculo positivo significativo entre ambas variables ($r = 0.86$; $p < 0.05$); también se encontró un nexo con dimensiones como organización documental ($r = 0.76$; $p < 0.05$), valoración ($r = 0.69$; $p < 0.05$), preservación ($r = 0.69$; $p < 0.05$) y servicio archivístico ($r = 0.75$), lo cual evidencia que la digitalización dentro de los procesos se asoció con una óptima administración de los archivos documentales; por ello, el trabajo es útil como referencia y muestra cómo la incorporación del gobierno digital se relaciona con un manejo documental más estructurado.

Espinoza-Lazaro (2025), en su investigación titulada “*Gobierno digital y gestión documental en una municipalidad distrital de Trujillo, 2024*”, tuvo como finalidad analizar cómo incide el gobierno digital sobre los procesos de gestión documental; para tal objetivo, se

adoptó un enfoque cuantitativo de alcance correlacional-causal, en donde se contó con la participación de 114 colaboradores, quienes responden a dos cuestionarios.

A partir de ello, se concluyó que el gobierno digital guarda una influencia significativa sobre la gestión documental (Nagelkerke $R^2 = 0.44$; $p < 0.005$), lo cual representa una variación explicada del 44%; también, se evidenció que las dimensiones del gobierno digital mantienen una influencia positiva significativa en la gestión de documentos: herramientas digitales ($R^2 = 0.36$; $p < 0.005$), infraestructura tecnológica ($R^2 = 0.24$; $p < 0.005$) e inclusión digital ($R^2 = 0.43$; $p < 0.005$), lo cual pone de manifiesto que el uso de tecnologías en procesos incide en una mejor organización documental; por consiguiente, este estudio guarda pertinencia con el tema propuesto, ya que examina las mismas variables dentro de una institución pública bajo condiciones similares.

Paliza (2023), en su tesis titulada “Gobierno digital y la gestión documental en la Dirección Regional de Agricultura Cusco 2023”, formuló como objetivo establecer la relación entre el uso de herramientas digitales impulsadas por el gobierno y las actividades que conforman la gestión documental en una entidad pública; por ello, se trabajó bajo un paradigma cuantitativo de alcance correlacional, en donde se encuestó a 54 empleados.

Asimismo, se concluyó que existe una asociación positiva entre las variables ($r = 0.74$; $p < 0.05$), así como entre dimensiones como entorno virtual ($r = 0.76$; $p < 0.05$), interacción ($r = 0.65$; $p < 0.05$) y transacción-participación ($r = 0.67$; $p < 0.05$); de este modo, se evidenció cómo la digitalización institucional se vincula con procesos documentarios sistematizados. De esta manera, el estudio mencionado resulta pertinente al presente trabajo, al centrarse en variables iguales aplicadas en una entidad pública.

Ponce (2023), en su estudio titulado “Gobierno digital y gestión documental en una municipalidad provincial, Ica, 2023”, planteó como objetivo examinar la relación existente entre la implementación del gobierno digital y los procesos de gestión documental; en base a

ello se abordó un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo-correlacional, en donde se constituyó 133 trabajadores como parte del marco muestral.

Se concluyó la existencia de una asociación positiva significativa entre ambas variables ($\rho = 0.630$; $p < 0.05$); asimismo, a nivel dimensional, se identificaron nexos positivos significativos con la recepción documental ($\rho = 0.535$; $p < 0.05$), la emisión ($\rho = 0.586$; $p < 0.05$), el archivo ($\rho = 0.618$; $p < 0.05$) y el despacho ($\rho = 0.669$; $p < 0.05$); poniendo así en relieve que el fortalecimiento de la digitalización gubernamental coexiste con un desarrollo más organizado de los procedimientos documentales. En ese sentido, la investigación resulta valiosa como fuente referencial, dado que proporciona evidencia empírica sobre cómo el entorno digital en las entidades públicas se asocia con una gestión documental más sistematizada.

Vilca y Cuentas (2023), en su tesis titulada “Transformación digital y gestión de trámite documental por el personal administrativo del Gobierno Regional Huánuco, 2022”, se plantearon como finalidad identificar si existe una relación entre la transformación digital y los procedimientos de gestión documental en dicho contexto institucional; para su desarrollo se esquematizó un enfoque cuantitativo de alcance correlacional en la que participaron 228 administrativos.

De esta forma, se concluyó que la presencia de una asociación positiva entre ambas variables ($r_s = 0.716$; $p = 0.000$), así como entre las dimensiones de personas ($r_s = 0.427$; $p = 0.000$), procesos digitales ($r_s = 0.743$; $p = 0.000$) y tecnología ($r_s = 0.649$; $p = 0.000$); a partir del mismo se deduce que la incorporación de herramientas digitales y la capacitación del personal están asociadas con una gestión documental más sistemática. De esta forma, el estudio puede emplearse como sustento empírico para demostrar cómo la digitalización institucional se articula con un manejo documental estructurado y funcional dentro del ámbito público.

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación práctica

El estudio, a través de sus resultados empíricos, permitirá a la SBN conocer el estado actual de sus sistemas de gobierno digital y los procesos de gestión documental, en donde los principales beneficiarios son los servidores públicos de la institución, que dispondrán de información sobre el funcionamiento de ambos procesos; así como las autoridades, que contarán con evidencia para toma de decisiones sobre el camino a seguir respecto a intervenciones y políticas internas a implementar.

1.5.2. Justificación teórica

La investigación abordará la brecha de conocimiento existente en el campo de la administración pública respecto al comportamiento del gobierno digital y la gestión documental en una entidad como SBN, que, a diferencia de los marcos teóricos actuales enfocados en servicios públicos generales, esta gestiona bienes estatales bajo normativas particulares; por tanto, se contribuirá al desarrollo del conocimiento mediante la generación de evidencia empírica que enriquezca la comprensión teórica de estos procesos en el contexto patrimonial, proporcionando bases conceptuales sólidas que permitan a futuras investigaciones continuar profundizando en dicho fenómeno.

1.5.3. Justificación metodológica

El estudio empleará instrumentos de medición validados que garantizan la confiabilidad y validez necesarias para generar evidencia científica sobre las variables en cuestión; llenando así un vacío metodológico, pues al desarrollar herramientas específicas se establecerán procedimientos replicables que otros investigadores podrán utilizar en instituciones similares; de este modo, se ofrecerán estándares metodológicos que fortalezcan la calidad científica de estudios posteriores en el ámbito nacional.

1.6. Limitaciones de la investigación

Una de las limitaciones con la cual se ha confrontado el investigador ha sido respecto a la escasa disponibilidad de antecedentes específicos que aborden conjuntamente las variables en entidades de administración estatal; asimismo, las restricciones temporales derivadas de los plazos académicos establecidos por

a la investigación limitan la profundidad del análisis empírico, así como la posibilidad de realizar seguimiento longitudinal de la problemática en cuestión; además, la disponibilidad limitada de servidores de la SBN para participar en el estudio, debido a sus cargas laborales y compromisos institucionales, representa una limitación que podría afectar la representatividad de los resultados obtenidos.

1.7. Objetivos de la investigación

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el gobierno digital y la gestión documental en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, Lima, 2025.

1.7.2. Objetivos específicos

Determinar la relación entre las herramientas digitales y la gestión documental en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, Lima, 2025.

Determinar la relación entre la infraestructura tecnológica y la gestión documental en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, Lima, 2025.

Determinar la relación entre la inclusión digital y la gestión documental en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, Lima, 2025.

1.8. Hipótesis

1.8.1. Hipótesis general

Existe una relación positiva y significativa entre el gobierno digital y la gestión documental en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, Lima, 2025.

1.8.2. Hipótesis específicas

Existe una relación positiva y significativa entre las herramientas digitales y la gestión documental en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, Lima, 2025.

Existe una relación positiva y significativa entre la infraestructura tecnológica y la gestión documental en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, Lima, 2025.

Existe una relación positiva y significativa entre la inclusión digital y la gestión documental en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, Lima, 2025.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas

2.1.1. *Gobierno digital*

2.1.1.1 .Definición. El gobierno digital se presenta como una estrategia hacia la transformación del aparato estatal a través de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) a fin de optimizar los servicios públicos a favor de los ciudadanos; por lo que ello supone una destrucción a profundidad de las dinámicas entre el Estado, la ciudadanía y el sector privado, a través de plataformas que permiten la interoperabilidad entre estos, para una mejora en la toma de decisiones, una mayor transparencia y participación de la población en las acciones estatales (Rojas et al., 2025).

Ahora bien, desde la perspectiva de Quintana (2024), el gobierno digital forma parte del cambio paradigmático en la gestión pública que va más allá de la mera automatización de trámites, pues implica una reingeniería de procesos estatales mediante el aprovechamiento de los datos como activo estratégico, la implementación de una identidad digital única y la incorporación de TICs con el propósito de afinar las decisiones de líderes de instituciones públicas.

Ello también coincide con Bendeزú et al. (2025), lo define como parte del modelo de gestión estatal moderna, el cual hace uso de las TIC para la optimización de la prestación de servicios; por ende, se caracteriza por integrar sistemas digitales para que los procesos burocráticos sean más llasolventes y faciliten el acceso a que la población pueda ser partícipe de las gestiones, así como del uso de los servicios estatales.

2.1.1.2 .Dimensiones. La dimensión “herramientas digitales” es un conglomerado de plataformas digitales, las cuales automatizan los procesos del sector público; en efecto, abarcan desde software de gestión administrativa y portales de trámites en línea hasta sistemas de firma electrónica, aplicaciones móviles institucionales y sitios web que facilitan la interacción entre

ciudadanos y entidades. En este sentido, como una interfaz directa entre la administración y los usuarios, permitiendo realizar los servicios públicos de manera más sencilla (Scholl, 2020).

Por consiguiente, su implementación exige un espacio con funcionalidad que cubra los procesos completos, que sea de fácil acceso para que la usabilidad por parte de los usuarios sea intuitiva y que de esta manera se pueda optimizar la eficiencia operativa, garantizando que cada parte del proceso funcione de forma coherente.(Gavrilă, 2024)

En esta misma línea, la dimensión “infraestructura tecnológica” comprende los recursos que sostienen el gobierno digital, tales como hardware (servidores, equipos de comunicaciones, dispositivos de almacenamiento y redes) y software base (sistemas operativos, bases de datos, soluciones de seguridad y plataformas de desarrollo) (Sun, 2024). Esta conforma la base primaria de la infraestructura para todas las aplicaciones en línea, puesto que dependiendo de recursos se determina capacidad, velocidad, disponibilidad y nivel de seguridad; por ende, ello es vital para que los servicios vean la luz en los servidores, para así atender el crecimiento de la demanda y estándares de interoperabilidad que habiliten la comunicación entre sistemas, lo cual permite dar una respuesta ágil a los requerimientos institucionales y ciudadanos, asegurando transparencia y eficiencia en la gestión pública (Paco & Salazar-Espinoza, 2024).

Por otro lado, la dimensión “Inclusión digital” agrupa las estrategias destinadas a asegurar que toda persona acceda y se beneficie del gobierno digital, independientemente de su estrato social, edad o habilidad; de esta forma, implica garantizar conectividad universal, programas de alfabetización digital y servicios diseñados para poblaciones vulnerables; asimismo, su implementación efectiva requiere de capacitación continua para servidores públicos y ciudadanos, en la cual se promueve el uso responsable de las tecnologías, se fomenta la confianza en los sistemas digitales y se adaptan las herramientas a las necesidades específicas (Cruz & Ostos, 2023).

2.1.1.3 .Teorías del gobierno digital. La Teoría de la Nueva Gestión Pública (NGP) propone trasladar al sector público las técnicas y actividades del ámbito privado a fin de elevar la efectividad de los servicios estatales; así surgida entre las décadas de 1980 y 1990, esta se enfoca en la orientación por resultado, la descentralización de responsabilidades, la competencia entre proveedores y la evaluación del desempeño mediante indicadores (Dziuba, 2023); en ese marco como parte de la modernización, se establece el gobierno digital como pieza angular para tal fin, en donde servicios como los trámites digitalizados optimizan la gestión y permite brindar un mejor servicio (Subhan & Rianto, 2023).

No obstante, como parte del cambio en todos los procesos estatales hacia la mejora de la eficiencia en donde supone una reingeniería tecnológica para así trabajar en una gestión por resultados; asimismo, otro factor que se debe tener en cuenta es que el avance tecnológico debe ir a la par con el desarrollo digital en la población en donde la capacitación ciudadana y la inclusión digital permitan que la sociedad aproveche de manera efectiva las herramientas implementadas por el Estado, evitando brechas en el acceso a los servicios y garantizando una participación equitativa en los beneficios de la modernización administrativa (Cormick, 2020; Wojciechowski et al., 2023).

Por su parte, **el enfoque de gobernanza digital** es un marco que tiene como principal enfoque explicar la transformación digital que suscita en el Estado; por lo que su principal postulado privilegia la formación de redes colaborativas, la co-creación de políticas y el uso de datos para decisiones basadas en evidencia (Barbosa & Giorgini, 2022); ante ello, se plantea la digitalización como un medio necesario para mostrar datos transparentes y en tiempo real sobre las ejecuciones realizadas, en donde la participación ciudadana pueda integrarse como un mecanismo de control social y de retroalimentación constante que fortalezca la legitimidad institucional (Yukhno, 2024).

Asimismo, la gobernanza digital promueve principios como la transparencia algorítmica, la rendición de cuentas en entornos digitales, la participación ciudadana mediada por tecnología y la defensa de los derechos digitales (Peci et al., 2024); sin embargo, enfrenta desafíos relevantes: la brecha digital, la concentración del poder tecnológico y la tensión entre innovación, privacidad y seguridad, aspectos que deberán equilibrarse de forma cuidadosa para así crear para así crear un ecosistema institucional sostenible que garantice la confianza pública, potencie la inclusión social y consolide un modelo de gestión estatal adaptado a las exigencias de la era digital (González & Rivera, 2022).

Por otro lado, **el modelo de madurez digital gubernamental** ofrece un marco en el cual se describen etapas sucesivas en la evolución de las capacidades digitales de las entidades públicas, las cuales van desde la fase inicial de digitalización básica hasta una etapa optimizada con automatización avanzada (Aras & Büyüközkan, 2023); así pues, cada nivel exige el desarrollo de capacidades tecnológicas, organizacionales y de gobernanza concretas, por lo que el modelo sirve como hoja de ruta para diagnosticar la situación actual, detectar brechas y planificar inversiones ordenadas (Aristovnik et al., 2024).

Sin embargo, dicho marco teórico se emplea generalmente dentro del aparato estatal como una guía en la cual se asume un progreso lineal, en donde no se consideran factores exógenos que puedan influir en la adopción tecnológica, razón por la cual es necesario abordar estas aristas desde lo social, económico y cultural como un punto aparte a dicha implementación, de modo que no se reduzca a un simple proceso técnico, sino que responda a dinámicas reales que condicionan su efectividad y sostenibilidad en el tiempo (Reyes-Tagle et al., 2024).

2.1.1.4.El gobierno digital en el Perú. En cuanto a su evolución histórica, la agenda de gobierno digital en el Perú tomó forma institucional en 2013 con la creación de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI); desde allí se bosquejaron las

primeras reglas para incorporar tecnologías en la administración pública; sin embargo, esos esfuerzos quedaron dispersos, hasta el punto de quiebre que llegó en 2017, cuando la PCM instaló la Secretaría de Gobierno Digital (SEGDI) (Ramos, 2024); a partir de entonces, el Estado pasó de iniciativas sueltas a una ruta integral de transformación digital. De esta forma, el proyecto dejó de estar sin una meta clara, pasando a ser una estrategia país que prioriza la interoperabilidad entre entidades y el diseño de servicios centrados en la persona usuaria; así, la lógica técnica dio paso a una visión coordinada y orientada al valor público (Huamán & Medina, 2022).

Por su parte, la SEGDI es el órgano técnico especializado adscrito a la PCM, lidera la transformación digital desde 2017; formula política nacional, acompaña su implementación y promueve la articulación entre sectores y niveles de gobierno; en cuanto a sus funciones operativas, supervisa plataformas y estándares transversales; administra la Plataforma Digital Única del Estado (gob.pe), los servicios de identidad digital y los mecanismos de interoperabilidad que permiten el intercambio oportuno de información pública (Chocobar, 2022); así pues, la Secretaría actúa como bisagra entre lineamientos estratégicos y ejecución; al mismo tiempo, impulsa capacidades que las entidades adopten un enfoque común orientado a resultados (Cubo et al., 2022).

La hoja de ruta tal como se expresan en la política nacional de transformación digital al 2030, en donde se busca priorizar la digitalización de servicios, el desarrollo de competencias digitales en la población y la innovación en el sector público; en ella, se aterriza mediante instrumentos programáticos como el Plan Nacional de Gobierno Digital 2021-2025 que establecen metas verificables en trámites en línea, identidad digital y mejora de la experiencia ciudadana. Sin embargo, su implementación no está exenta a enfrentar cuellos de botella presupuesto, resistencia al cambio, brechas de talento, entre otros (Clastornik Taube & Munte, 2024).

2.1.2. *Gestión documental*

2.1.2.1 .Definición. Es la organización ordenada y planificada de todo el recorrido de los documentos de una institución, desde que se crean o se reciben hasta su conservación definitiva o eliminación; integra planificación, control, ordenamiento, almacenamiento, preservación y acceso en cualquier soporte, con el fin de asegurar integridad, autenticidad y recuperación oportuna; de este modo, se garantiza que la información esté disponible cuando se requiera, protegida frente a pérdidas y/o manipulación para facilitar tanto la operación administrativa como el cumplimiento de deberes de transparencia y rendición de cuentas (Sosa & González, 2022).

Desde otra manera, la gestión documental es una función directiva que sirve para gestionar de forma eficiente la información registrada, bajo una serie de criterios como principios archivísticos, normas técnicas y soluciones tecnológicas pertinentes para que los documentos cumplan fines administrativos, jurídicos y de memoria institucional; por consiguiente, optimiza flujos de información, reduce duplicidades, respalda decisiones basadas en evidencias confiables y asegura el acatamiento de marcos normativos sobre conservación y acceso (Arzu, 2022).

Así también, Bobadilla et al. (2024) lo conceptualizan como una forma para alinear la información con los objetivos organizacionales y responder a las necesidades de usuarios internos y externos mediante la reunión de estrategias, métodos y herramientas orientadas a gobernar la producción, organización, acceso y preservación de los documentos institucionales en la cual se articula la función administrativa con los principios archivísticos y los marcos normativos, de modo que la información mantenga su disponibilidad a lo largo de todo su ciclo de vida.

2.1.2.2 .Dimensiones. La dimensión “recepción documental”, abre el ciclo de gestión; fija el primer control del flujo informativo y ordena el ingreso formal de cada pieza al sistema institucional; por ende, dicha puerta de entrada condiciona lo que viene después, la entidad

verifica requisitos y formalidades, asigna identificadores únicos y deriva sin rodeos y con criterio hacia las unidades competentes (Socrates et al., 2023). De esta forma, esta fase no se ciñe solo al recibimiento, también organiza, clasifica y encamina la información hacia las fases siguientes (Salas-Tanchiva, 2022).

Teniendo en cuenta lo anterior, para administrar los documentos se requieren los protocolos estandarizados que aseguran completitud, autenticidad y trazabilidad desde el primer minuto; a saber: registro en libros o en el sistema, captura de metadatos, verificación de firmas y sellos, y definición del circuito de tramitación según la naturaleza del documento; de igual manera, establece umbrales de servicio y alertas de vencimiento; al mismo tiempo, consolida estadísticas para mejora continua; así pues, una recepción ágil reduce tiempos de respuesta, eleva la satisfacción del usuario y garantiza el cumplimiento de plazos administrativos (Mulyani & Anggraini, 2022).

En cuanto a la dimensión “accesibilidad”, es la manera en que la información documental se mantiene de fácil acceso; de la misma forma, habilita el acceso interno para el trabajo cotidiano y el acceso externo que respalda el derecho ciudadano a la información; así, los sistemas de organización, los instrumentos de descripción y las herramientas de búsqueda convergen para recuperar documentos por múltiples rutas: asunto, fecha, productor, palabras clave; por consiguiente, la consulta pasa a depender de reglas claras (De Freitas & Pires Da Silva, 2023).

De este modo, la efectividad del acceso depende de la calidad de la organización archivística, de instrumentos actualizados y de espacios adecuados para la consulta; simultáneamente, exige personal capacitado para orientar solicitudes y tiempos máximos de respuesta definidos por norma; no obstante, el sistema de archivos se rige por una serie de políticas las cuales restringe , criterios de confidencialidad y trazabilidad de cada consulta (Guelfi, 2023).

Así pues, la dimensión “Despacho documental”, formaliza y envía la correspondencia institucional al destinatario correcto; luego, aplica firmas y sellos, asigna números correlativos y selecciona el canal de envío más apropiado (físico, electrónico, mixto); además, en esta fase se genera copias de resguardo, actualiza los registros y activa mecanismos de seguimiento para confirmar la recepción efectiva de los documentos (Siswanto & Salam, 2022; Subrayanti & Cherolina, 2022).

Al mismo tiempo, el proceso pondera confidencialidad, urgencia y disponibilidad de canales; por consiguiente, ajusta prioridades y define evidencias de entrega. Por ende, un despacho bien gestionado impacta en la imagen institucional, asegura el cumplimiento de obligaciones de comunicación y robustece las relaciones interinstitucionales; en pocas palabras, sostiene la credibilidad y el funcionamiento diario de la organización pública (Honcharenko, 2023).

2.1.2.3 .Teorías de la gestión documental. La teoría del ciclo de documento, constituye un marco en donde se define la existencia documental como una secuencia temporal de etapas diferenciadas, cada una caracterizada por niveles específicos de utilización administrativa y requerimientos de gestión; de esta forma establece tres fases: fase activa, cuando el uso es frecuente y sirve a operaciones corrientes; fase semiactiva, en la que disminuye la consulta aunque persiste el valor administrativo o legal; y fase inactiva, cuando procede su eliminación o adquiere valor histórico; por ende, se orienta estrategias de conservación y recursos para así tomar decisiones efectivas (Barkahry & Irfaniah, 2022; Pratama et al., 2023).

Si bien se presenta un panorama desdibujado debido a la digitalización, ello ha hecho que los documentos permanezcan accesibles sin depender tanto de su antigüedad, lo que relativiza la premisa de “uso decreciente” con el paso del tiempo (Mota et al., 2024); además el valor funcional fluctúa según el contexto en el que se desarrolla donde las exigencias

normativas, los requerimientos de transparencia y las demandas de los usuarios determinan la permanencia, pertinencia y reutilización de los documentos más allá de su ciclo tradicional (Sofiana et al., 2024).

En cuanto al **modelo de gestión por procesos** aplicada al ámbito documental, este enfoque ordena el trabajo como una cadena interconectada de actividades que agregan valor: captura, organización, almacenamiento, recuperación y disposición final; de igual manera, define responsables, fija indicadores de desempeño y establece rutinas de mejora continua. Así pues, al estandarizar procedimientos y suprimir redundancias, el flujo documental gana eficiencia y confiabilidad; luego, los controles de calidad verifican que lo producido cumpla con los requisitos normativos y con las necesidades de la organización (Vidalón & Bustamante, 2022).

Ahora bien, una implementación mecánica puede generar el efecto contrario: más puntos de control, más demoras y menos agilidad. En cambio, una estandarización sin matices ignora particularidades de series documentales que exigen tratamientos específicos; simultáneamente, la fragmentación en microprocesos puede diluir la visión integral que garantiza coherencia; por consiguiente, conviene combinar estándares con flexibilidad operativa límites de excepción, rutas rápidas y ciclos de revisión (Braz et al., 2024; Da Silva et al., 2023).

2.1.2.4 . La gestión documental en el sector público peruano. El Sistema Nacional de Archivos articula, coordina y estandariza la gestión documental en todo el sector público; en ella, se finan políticas, normas técnicas y procedimientos comunes para el manejo de los archivos gubernamentales; de esta forma, el Archivo General de la Nación (AGN) funge como ente rector, ejerce funciones normativas, de supervisión y de asistencia técnica sobre instituciones de los tres niveles de gobierno; así pues, orienta criterios y garantiza un piso mínimo de calidad archivística (Ochoa et al., 2024).

De esta manera, el sistema no se reduce a un órgano central; integra archivos centrales de cada entidad, archivos regionales y repositorios históricos que operan como una red; por consiguiente, preserva el patrimonio documental del Estado y, al mismo tiempo, facilita el acceso público a la información conforme a los principios de transparencia y rendición de cuentas (Cárdenas, 2022).

En lo que respecta a las limitaciones, la integración de los documentos en el aparato estatal hacia una digitalización total se encuentra aún muy lejana, pues la capacitación insuficiente del personal, así como las diferencias en recursos entre distintas instituciones hace que desplegar la transformación tecnológica sea vea mermada y por ende, ocurra falta de transparencia en la información como extravío de documentos, duplicidades, búsquedas lentas y demoras para responder solicitudes de acceso a la información (Chessman, 2022).

Adicionalmente, la problemática que yace a nivel documental en el estado es la ausencia de políticas de valoración documental, lo cual provoca acumulaciones indiscriminadas sin criterios técnicos; en cambio, cuando se aplican calendarios de conservación y expurgo responsable, se libera espacio, se mejora la localización y se prioriza lo relevante para la decisión administrativa. Por consiguiente, la agenda inmediata pasa por integrar plataformas, formar equipos, financiar la modernización y, sobre todo, gobernar el ciclo de vida con reglas claras basadas en riesgo y utilidad (Aponte, 2024).

2.1.2.5. Gestión documental digital. Los SGDE son plataformas integradas que automatizan la administración completa del acervo institucional; a saber, permiten capturar, clasificar, almacenar, controlar accesos y disponer documentos en formato digital con trazabilidad plena; simultáneamente, incorporan digitalización asistida, metadatos alineados a estándares archivísticos, cuadros de clasificación institucional, control de versiones y flujos de trabajo configurables (Pacotaípe-Delacruz & Rondon-Morel, 2024); en efecto, la búsqueda avanzada acelera la recuperación de información y reduce errores; ahora bien, estos sistemas

añaden auditoría de acciones, esquemas de permisos granulares por roles y herramientas de colaboración que sostienen la integridad del contenido mientras equipos distintos trabajan sobre un mismo expediente (Cobra et al., 2023).

Asimismo, el documento electrónico comprende toda representación de información en soporte tecnológico que puede almacenarse, procesarse y transmitirse mediante sistemas informáticos; por consiguiente, cuando preserva integridad, autenticidad y accesibilidad, adquiere valor probatorio equiparable al del documento en papel (Shtabsky, 2024); en cambio, la firma electrónica actúa como el vínculo criptográfico que asocia de manera inequívoca a la persona firmante con el contenido; así, aporta evidencia de autoría, expresa voluntad y asegura el no repudio al detectar cualquier alteración posterior; en síntesis, la combinación de documento y firma electrónicos habilita trámites plenamente desmaterializados, reduce la dependencia del papel y facilita la gestión remota de procedimientos administrativos (Savina, 2022).

2.2. Marco legal

2.2.1. Normatividad sobre gobierno digital

2.2.1.1 Decreto Legislativo N.º 1412. También conocido por ser el fundamento legal sobre el cual se sostiene el gobierno digital en Perú, el mismo que está vigente desde septiembre de 2018, a fin de orientar la transformación digital estatal; fija principios rectores como servicio al ciudadano, inclusión, accesibilidad, seguridad, confianza, simplicidad y usabilidad. De esta forma, la norma se rige bajo cuatro pilares: i) identidad digital para la identificación única de las personas en los servicios en línea; ii) servicios digitales diseñados con enfoque centrado en el usuario; iii) apertura de datos para transparentar y permitir la reutilización de información pública; e iv) interoperabilidad, que viabiliza el intercambio seguro de datos entre entidades (Gobierno del Perú, 2018).

Bajo esta arquitectura se establece las funciones a la SEGDI, a las propias entidades del sector público y a los reguladores; de esta manera, se regula de temas sensibles: validez jurídica de documentos electrónicos; procedimientos para desplegar servicios digitales; salvaguardas en protección de datos personales; y obligaciones para priorizar la digitalización de trámites. Sin embargo, su aterrizaje enfrenta fricciones recurrentes presupuesto insuficiente, resistencia al cambio y brechas de capacidades técnicas; por consiguiente, la distancia entre el diseño normativo y la práctica cotidiana sigue siendo un reto de gestión (Segovia, 2023).

2.2.1.2 El D.S. N.º 029-2021-PCM. Aprobado en abril de 2021, actúa como reglamento de la Ley de Gobierno Digital; traduce los lineamientos generales en reglas operativas y procedimientos concretos. En cuanto a su alcance, detalla cómo implementar servicios digitales, fija estándares técnicos para la interoperabilidad entre sistemas gubernamentales y define requisitos mínimos de calidad y seguridad para las plataformas del Estado. Simultáneamente, precisa roles, obligaciones de reporte, mecanismos de supervisión y criterios para evaluar el desempeño digital de las entidades (Gobierno del Perú, 2021).

Desde su postulado, se incorporan lineamientos para la gestión de una identidad digital única, protocolos obligatorios de seguridad de la información y procesos para la apertura y reutilización de datos gubernamentales; además, dicho marco tiene en cuenta los estándares comunes, metodologías de desarrollo y criterios de experiencia de usuario; en concreto, su cumplimiento depende de las barreras tecnológicas que a medida enfrentan las instituciones públicas, tales como la obsolescencia de infraestructuras, las limitaciones presupuestarias y la escasa capacitación técnica, factores que ralentizan la adopción plena de la digitalización en el aparato estatal (Bouchelouche et al., 2024).

2.2.1.3 Las resoluciones de SEGD. Operan como instrumentos técnicos que bajan al detalle la implementación del gobierno digital; abordan, entre otros, lineamientos para apps móviles públicas, estándares de usabilidad y accesibilidad web, protocolos de seguridad para el intercambio interinstitucional de información y criterios de evaluación de plataformas. De igual manera, proponen metodologías para medir madurez digital, guías de gestión de proyectos de transformación y procedimientos para certificar servicios digitales (Programa Nacional de Infraestructura Educativa, 2023).

Dado que estas resoluciones convierten principios en especificaciones aplicables, su valor añadido es facilitar decisiones técnicas consistentes en las entidades; no obstante, la proliferación de normas especializadas y sus actualizaciones frecuentes propias de un entorno tecnológico dinámico pueden generar sobrecarga normativa y dificultades de comprensión para equipos sin formación técnica. De esta modo, el desafío no es solo emitir más lineamientos, sino asegurar acompañamiento, capacitación y gobernanza que permitan aplicarlos con calidad y de forma sostenible (Ramos, 2024).

2.2.2. *Normatividad sobre gestión documental*

2.2.1.4 La Ley N.º 25323 del Sistema Nacional de Archivos. Promulgada en 1991, constituye el marco jurídico básico para la organización, conservación y servicio de los archivos públicos; de esta forma, se designa al AGN como ente rector y establece las obligaciones de las entidades estatales en materia de gestión documental; por lo que se, regula aspectos como la integración del patrimonio documental, los procedimientos de transferencia entre fases del ciclo vital, las restricciones de acceso a información clasificada y las sanciones por incumplimiento; no obstante, al haber sido elaborada antes de la era digital, presenta limitaciones respecto a la gestión de documentos electrónicos, metadatos, preservación digital y criterios de interoperabilidad, lo cual hace evidente la necesidad de su actualización normativa (AGN, 1991).

Debido a que esta normativa transforma marcos generales en directrices operativas, su aporte fundamental radica en estandarizar procedimientos archivísticos entre instituciones públicas; sin embargo, al haber sido concebida antes de la masificación digital, presenta vacíos significativos respecto al tratamiento de documentos electrónicos, esquemas de metadatos, estrategias de preservación digital y protocolos de interoperabilidad documental. En consecuencia, resulta evidente la necesidad de una actualización legislativa que incorpore las exigencias del gobierno digital y armonice los principios archivísticos tradicionales con las realidades tecnológicas contemporáneas (Shaikh et al., 2025).

2.2.1.5 Directivas del Archivo General de la Nación (AGN). Desarrollan operativamente la Ley del Sistema Nacional de Archivos, precisando lineamientos técnicos para la organización de fondos documentales, valoración y selección, transferencias de archivos, conservación preventiva y servicios archivísticos. Entre ellas destacan la Directiva N.º 002-2008-AGN sobre organización de archivos y la Directiva N.º 001-2015-AGN sobre funcionamiento del Sistema Institucional de Archivos, además de otras normas técnicas que promueven uniformidad en la gestión documental del sector público; sin embargo, muchas requieren actualización para incorporar estándares internacionales recientes, atender la gestión de documentos híbridos y establecer pautas claras de interoperabilidad entre sistemas documentales de diferentes entidades (Berrocal & Bejar, 2022).

Dado que estas directivas convierten principios generales en procedimientos aplicables, su valor añadido radica en facilitar decisiones técnicas consistentes entre las instituciones; no obstante, la multiplicación de instrumentos normativos especializados y sus revisiones periódicas propias de un contexto archivístico cambiante pueden ocasionar saturación regulatoria y obstáculos de interpretación para personal sin capacitación especializada. De este modo, el desafío no consiste únicamente en producir más regulaciones, sino en garantizar

asesoramiento técnico, formación continua y estructuras de coordinación que posibiliten su implementación con eficacia y de manera perdurable (Konstankiewicz, 2020).

2.2.1.6 Normas Técnicas y Estándares Internacionales (ISO). Las normas técnicas y los estándares internacionales constituyen herramientas de armonización que convierten las buenas prácticas archivísticas en especificaciones objetivas para la gestión documental; pues a diferencia de las leyes que imponen obligaciones, estas normas establecen marcos metodológicos acordados globalmente que guían la implementación de sistemas documentales fundamentados en criterios de calidad, interoperabilidad y sostenibilidad; por ende, consistente en ofrecer un amalgama técnico para estandarizar los procedimientos y métricas de evaluación que facilitan tanto la modernización interna de las instituciones como la comparación internacional de las prácticas archivísticas (Bobadilla et al., 2024).

Cabe precisar que las normas técnicas, elaboradas por el Instituto Nacional de Calidad (INACAL), adaptan referencias internacionales como la ISO 15489 sobre gestión de documentos y la ISO 14641 sobre almacenamiento electrónico; de esta forma, se establece especificaciones para la implementación de sistemas de gestión documental, criterios de calidad en procesos de digitalización, requisitos de metadatos, migración de formatos y preservación digital a largo plazo. A pesar de su relevancia técnica, su adopción en el sector público ha sido limitada debido a su carácter voluntario, la ausencia de mecanismos de supervisión, la insuficiente difusión entre responsables de archivos y la falta de recursos para financiar infraestructura tecnológica y programas de capacitación que permitan su aplicación integral (Viloria, 2023).

2.3. Marco conceptual

Gobierno digital: Estrategia de transformación del Estado a través del uso de las TIC para modernizar procesos administrativos, mejorar servicios públicos, promover transparencia y facilitar la participación ciudadana; así pues, opera a través de plataformas interoperables que conectan entidades y ciudadanos (Rojas et al., 2025).

Gestión documental: Conjunto de procesos orientados a la gestión del ciclo de vida de la documentación, en donde se garantiza su autenticidad, integridad, accesibilidad y trazabilidad de la información a lo largo del tiempo (Sosa & González, 2022).

Interoperabilidad: Capacidad de sistemas y organizaciones para intercambiar información y utilizarla de forma coordinada; en consecuencia, requiere protocolos técnicos, semánticos y organizacionales estandarizados que permiten la comunicación entre plataformas digitales de origen diferente (Scholl, 2020).

Transformación digital: Proceso de cambio organizacional que incorpora tecnologías digitales en las áreas operativas de una institución; de este modo, se pretende crear valor a partir de la ejecución de procesos eficientes (Vilca & Cuentas, 2023).

Infraestructura tecnológica: Conjunto de recursos físicos (hardware, servidores, redes, dispositivos) y lógicos (software, sistemas operativos, bases de datos); así, constituye la base material y funcional para soportar operaciones y servicios digitales institucionales (Sun, 2024).

Inclusión digital: Conjunto de políticas, estrategias y acciones orientadas a garantizar acceso equitativo y desarrollo de competencias digitales; por ende, busca el aprovechamiento de tecnologías por parte de ciudadanos y servidores públicos, reduciendo brechas sociales, económicas y generacionales (Cruz & Ostos, 2023).

Trazabilidad documental: Capacidad de seguir el recorrido de un documento a lo largo de su ciclo de vida institucional; en tal sentido, registra acciones realizadas sobre él

(creación, modificación, transferencia, consulta, eliminación) con identificación de responsables, fechas y acciones ejecutadas (Salas-Tanchiva, 2022).

Sistema de Gestión Documental Electrónica (SGDE): Plataforma tecnológica que automatiza la captura, clasificación, almacenamiento, recuperación, distribución y preservación de documentos digitales; asimismo, garantiza control de versiones, seguridad de acceso, firma electrónica y cumplimiento de normativas archivísticas (Pacotaípe-Delacruz & Rondon-Morel, 2024).

Ciclo de vida documental: Secuencia de etapas por las que atraviesa un documento desde su creación hasta su destino final, en la cual se abarca: fase activa, fase semiactiva y fase inactiva (Barkahry & Irfaniah, 2022).

Valoración documental: Proceso técnico de análisis que determina los valores primarios (administrativo, legal, fiscal, contable) y secundarios (histórico, testimonial, informativo) de los documentos; de esta forma, establece un periodo de tiempo determinado sobre los criterios de transferencia entre fases y decisiones sobre preservación o eliminación (Sosa & González, 2022).

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

El estudio básico constituye aquel que se orienta a generar conocimiento teórico así como a ampliar el saber existente sobre un fenómeno en específico y proporcionar fundamentos conceptuales para indagaciones posteriores, sin considerar aplicaciones inmediatas en el ámbito práctico (Arias et al., 2022). En consecuencia, el presente estudio adoptó este tipo de investigación, ya que se buscó contribuir al corpus de conocimiento disponible sobre las variables sin prever una aplicación concreta en un futuro cercano sobre el fenómeno analizado.

Por otro lado, el enfoque cuantitativo se distingue por adoptar métodos y procedimientos que se apoyan en datos numéricos y estadísticos para interpretar una situación problemática (Quincho-Apumayta et al., 2022). En el estudio se aplicó dicho enfoque, ya que establecieron hipótesis a partir de la evaluación de datos numéricos, analizados para así determinar la relación entre las variables.

3.1.1. Nivel de investigación

El alcance correlacional se orienta a identificar el vínculo entre dos o más variables; de esta forma, se establece la fuerza y dirección de dicha vinculación sin determinar relaciones de causalidad (Arias et al., 2022). Además, el alcance fue correlacional, pues buscó la asociación entre las variables, para así dar respuesta a los objetivos propuestos en la investigación.

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño transversal no basado en experimentación es cuando el investigador solo remite a observar el fenómeno en su entorno natural sin manipular de forma deliberada la variable independiente; asimismo, se recolecta la información en un periodo (Polanía et al., 2020). En la indagación presente se seleccionó un diseño no experimental, dado que analizó sin efectuar ninguna intervención que pueda modificar las actividades; así como también el

estudio se efectuó por una sola vez en el contexto con el objetivo de recopilar información sobre las variables en estudio.

3.1.3. Método

El método inductivo-deductivo se caracteriza por combinar procesos que van de lo particular a lo general (inductivo) y de lo general a lo particular (deductivo), permitiendo así la construcción de conclusiones generalizables a partir de la evidencia empírica (Medina et al., 2023); en este sentido, se aplicó dicho método, ya que se partió de las observaciones sobre la implementación del gobierno digital y la gestión documental para construir generalizaciones sobre estos procesos, mismos que fueron contrastados con las teorías pertinentes del caso, mientras que a la par se verificaron las hipótesis.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Por su parte, la población se refiere a los elementos que comparten una o más características similares (Arias et al., 2022). De esta forma, el estudio actual estuvo conformado por 90 trabajadores de servidores públicos de la SBN; es por ello, que consideró criterios de inclusión tales como servidores públicos nombrados o contratados que laboren en la SBN con una antigüedad mínima de 6 meses, que desempeñen funciones relacionadas, que tengan experiencia en el uso de herramientas tecnológicas institucionales y manifiesten su consentimiento voluntario para participar en el estudio.

Por el contrario, los criterios de exclusión abarcaron al personal practicante, consultores externos o proveedores de servicios, trabajadores con licencia prolongada o suspendidos temporalmente de sus funciones, servidores que laboren en áreas no vinculadas a áreas fines del gobierno digital o gestión documental como seguridad, limpieza o servicios generales y aquellos que se negaron a participar en la investigación.

3.2.2. *Muestra*

La muestra constituye una franja concreta del universo, integrada por sus elementos más característicos (Hadi et al., 2023). Por este motivo, estuvo conformada por 54 servidores públicos de la SBN, seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia debido a las restricciones operativas para acceder al total de trabajadores de la institución, pues al ser una técnica que selecciona elementos de la población basándose en su accesibilidad y disponibilidad para el investigador, sin aplicar criterios de aleatorización (Arias et al., 2022).

3.3. **Operacionalización de variables**

3.3.1. *Variable 1: Gobierno digital*

Definición Conceptual: Estrategia de transformación del aparato estatal mediante las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para optimizar los servicios públicos, mejorar la eficiencia administrativa, aumentar la transparencia y facilitar la participación ciudadana a través de plataformas digitales interoperables (Rojas et al., 2025).

Definición Operacional: Será medida a través de tres dimensiones: herramientas digitales, infraestructura tecnológica, e inclusión digital, evaluadas mediante un cuestionario de escala Likert aplicado a servidores públicos de la SBN.

3.3.2. *Variable 2: Gestión documental*

Definición Conceptual: Organización sistemática y planificada del ciclo de vida completo de los documentos institucionales, desde su creación o recepción hasta su conservación definitiva o eliminación, integrando procesos de control, almacenamiento, preservación y acceso para garantizar integridad, autenticidad y disponibilidad de la información (Sosa & González, 2022).

Definición Operacional: Será evaluada a través de tres dimensiones: recepción documental, accesibilidad documental y despacho documental, medidas mediante un cuestionario de escala Likert de 15 ítems aplicado a personal administrativo de la SBN.

Tabla 1

Operacionalización de Variables

Título: Gobierno digital y gestión documental en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, Lima, 2025					
Objetivo general: Determinar la relación entre el gobierno digital y la gestión documental en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, Lima, 2025.					
Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e Instrumento
V1: Gobierno digital	Estrategia de transformación del aparato estatal mediante las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para optimizar los servicios públicos, mejorar la eficiencia administrativa, aumentar la transparencia y facilitar la participación ciudadana a través de plataformas digitales interoperables (Rojas et al., 2025).	Será medida a través de tres dimensiones: herramientas digitales, infraestructura tecnológica, e inclusión digital, evaluadas mediante un cuestionario de escala Likert aplicado a servidores públicos de la SBN.	Herramientas digitales	• Plataformas digitales institucionales • Sistemas de trámites en línea • Automatización de procesos	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario de escala Likert Escala: 1-5 puntos
			Infraestructura tecnológica	• Capacidad de hardware y software • Conectividad y redes • Seguridad informática	
			Inclusión digital	• Acceso universal a servicios • Capacitación digital • Reducción de brechas digitales	
V2: Gestión documental	Organización sistemática y planificada del ciclo de vida completo de los documentos institucionales, desde su creación o recepción hasta su conservación definitiva o eliminación, integrando procesos de control, almacenamiento, preservación y acceso para garantizar integridad, autenticidad y disponibilidad de la información (Sosa & González, 2022).	Será evaluada a través de tres dimensiones: recepción documental, accesibilidad documental y despacho documental, medidas mediante un cuestionario de escala Likert de 15 ítems aplicado a personal administrativo de la SBN.	Recepción documental	• Registro y clasificación de documentos • Control de requisitos formales • Trazabilidad del flujo documental	
			Accesibilidad documental	• Sistemas de búsqueda y recuperación • Disponibilidad de información • Control de acceso y permisos	
			Despacho documental	• Procedimientos de envío • Control de correspondencia • Cumplimiento de plazos	

Fuente: (Elaboración propia 2025)

3.4. Instrumentos

Asimismo, la técnica de la encuesta es aquella que se emplea con la finalidad de recopilar datos para obtener información directa y cuantificables de los participantes acerca de sus percepciones, actitudes y comportamientos (Medina et al., 2023). En la presente investigación se empleó dicha técnica debido a su capacidad para extraer información sobre el tema que se está abordando.

En este sentido, para la recolección de datos se ha diseñado un instrumento para la variable “Gobierno Digital” mismo que estuvo compuesto de 18 ítems distribuidos en las dimensiones herramientas digitales, infraestructura tecnológica e inclusión digital, evaluados mediante una escala Likert de 5 niveles. De igual forma, se desarrolló un cuestionario para la variable "Gestión Documental" conformada por 16 ítems distribuidos en las dimensiones recepción documental, accesibilidad documental y despacho documental, utilizando la misma escala de valoración que el primer instrumento.

Concerniente a la validez de los cuestionarios, estos pasaron por un proceso de evaluación mediante juicio de expertos conformado por Mg. Judith María Pantoja Cadillo, Mg. María Salome Félix Serrano y Mg. Nancy Suliban Pantoja Cadillo, quienes analizaron cada ítem a través de criterios de relevancia, suficiencia, claridad y coherencia para verificar que representaran de forma precisa los constructos a medir; en cuanto a la confiabilidad, se aplicó el Alfa de Cronbach en una prueba piloto compuesta por el 30% del total de la muestra (16 participantes), obteniendo para la variable “Gobierno digital” (18 ítems) un valor de 0.941 y para la variable “Gestión documental” (16 ítems) un valor de 0.936, ambos coeficientes confirman una excelente interna de los instrumentos.

3.5. Procedimientos

Se solicitó la correspondiente autorización por parte de la SBN para aplicar los instrumentos de recolección de datos a los servidores públicos que participan en procesos de gobierno digital y gestión documental, proceso que tomó aproximadamente dos semanas para su aprobación institucional; asimismo, una vez obtenida dicha autorización, se procedió a coordinar con los jefes de las áreas involucradas para identificar a los servidores que cumplieron con los criterios de inclusión establecidos; además, cabe señalar que la aplicación del cuestionario tuvo una duración de 15 a 20 minutos por participante, en un período de tres semanas en las instalaciones de la SBN, respetando los protocolos éticos planteados y los horarios laborales de los funcionarios; de esta forma, se llevó a cabo la recopilación de información con la finalidad de proceder a su tabulación y análisis estadístico correspondiente.

Posteriormente, se coordinó con el área de recursos humanos de la SBN para establecer cronogramas de aplicación que no interfirieran con las actividades operativas esenciales de la institución, garantizando que la participación de los servidores fuera completamente voluntaria y se realizara dentro del horario laboral establecido. La recolección de datos se ejecutó mediante visitas programadas a cada área participante, explicando previamente a los servidores el propósito del estudio y solicitando su consentimiento informado antes de proceder con la aplicación del instrumento. Una vez completada la fase de recolección, se procedió a la codificación de respuestas, la creación de base de datos y el análisis estadístico mediante software especializado que permitiera determinar las correlaciones entre las variables estudiadas.

3.6. Análisis de datos

Después de efectuar la recolección de datos, se organizó dicha información en el programa Microsoft Excel 2023, para luego ser procesada mediante el software estadístico SPSS v.28, en donde en un primer momento se realizó una evaluación descriptiva, en la cual

se emplearon tablas de frecuencias y gráficos de barras para caracterizar el comportamiento de ambas variables; mientras que para el análisis inferencial, se aplicó la prueba de Shapiro-Wilk, y como los datos no siguieron normalidad, se utilizó Spearman, lo cual permitió determinar la relación entre las variables, respondiendo así a cada uno de los objetivos planteados.

3.7. Consideraciones éticas

El estudio se ciñó al cumplimiento de lo establecido por el Código de Ética de Investigación de la Universidad Nacional Federico Villarreal, en donde en un primer momento se solicitó a través de un documento formal el permiso a la SBN para la realización del estudio; así también cada participante dejó constancia de su consentimiento informado para participar de manera voluntaria; asimismo, se aplicaron los principios científicos establecidos por Solís et al. (2023): Autonomía, todos los servidores públicos son libres de decidir su participación sin coacción ni presión laboral externa; Beneficencia, implica procurar el bienestar de los participantes en todo momento de la investigación evitando cualquier situación que atente contra su estabilidad laboral o personal; y Justicia, garantiza equidad en el trato y la distribución de beneficios del estudio, asegurando que no exista discriminación por cargo, antigüedad o nivel jerárquico; adicionalmente, se garantizó la confidencialidad y anonimato de la información proporcionada mediante codificación de respuestas, protección de datos con protocolos de seguridad, respeto de horarios laborales sin interferir con actividades operativas.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 2

Niveles de la variable gobierno digital en la SBN

Gobierno digital	fi	%
Bajo	29	53.70%
Medio	17	31.48%
Alto	8	14.81%
Total	54	100.00%

Nota. Datos procedentes de la aplicación de los instrumentos.

Los resultados de la tabla 2 muestran que la percepción sobre el nivel de gobierno digital es desfavorable, con un 53.70% de los encuestados que lo considera en un nivel bajo, seguido por un 31.48% que lo percibe en nivel medio, mientras que solo un 14.81% lo califica como alto; de esta forma, esto es un indicativo de que persisten limitaciones en la implementación de procesos digitales de gestión pública en la superintendencia, lo cual refleja una tendencia incipiente hacia la adopción de nuevos paradigmas tecnológicos orientados hacia una mayor eficiencia y transformación digital en la entidad rectora de bienes estatales.

Tabla 3

Niveles de las dimensiones de la variable gobierno digital en la SBN

Nivel	D1: Herramientas digitales		D2: Infraestructura tecnológica		D3: Inclusión digital		
	fi	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	29	28	51.85%	29	53.70%	29	53.70%
Medio	17	13	24.07%	17	31.48%	15	27.78%
Alto	8	13	24.07%	8	14.81%	10	18.52%
Total	54	54	100.00%	54	100.00%	54	100.00%

Nota. Datos procedentes de la aplicación de los instrumentos.

En cuanto a las herramientas digitales, los resultados revelan un nivel alto del 51.85% por parte de los trabajadores, seguido por un 24.07% que lo percibe en nivel medio, mientras que el 24.07% lo considera bajo, pues ello evidencia que las plataformas institucionales, los sistemas de trámites en línea y la automatización de procesos están operativos; sin embargo, esto aún no se encuentra consolidado en su totalidad en la entidad.

Respecto a la infraestructura tecnológica, se observa una tendencia similar con un 53.70% de percepción en nivel alto, un 31.48% en nivel medio y un 14.81% en nivel bajo, lo que indica que la implementación de capacidades de hardware y software, conectividad de redes y seguridad informática muestra un desarrollo favorable, en donde se ha alcanzado niveles significativos de funcionamiento en dicha institución.

En relación a la inclusión digital, el 18.52% de los servidores la considera en nivel bajo, el 27.78% en nivel medio y un 53.70% en nivel alto, lo que demuestra que el acceso universal a servicios digitales, la capacitación del personal y la reducción de brechas tecnológicas es uno de los aspectos que más se valora de la transformación digital dentro de la institución pública.

Tabla 4
Niveles de la variable gestión documental en la SBN

Gestión documental	fi	%
Bajo	32	59.26%
Medio	15	27.78%
Alto	7	12.96%
Total	54	100.00%

Nota. Datos procedentes de la aplicación de los instrumentos.

Los resultados obtenidos respecto a la variable dependiente en la tabla 4 denotan que el 59.26% de los encuestados la califica como deficiente, el 27.78% la percibe en un nivel regular, mientras que el 12.96% la considera eficiente; esto evidencia que desde la óptica de los funcionarios, la superintendencia presenta limitaciones significativas en la implementación efectiva de los procesos de manejo documental institucional.

Tabla 5
Niveles de las dimensiones de la variable gestión documental en la SBN

Nivel	D1: Recepción documental		D2: Accesibilidad documental		D3: Despacho documental		
	fi	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	32	34	62.96%	32	59.26%	21	38.89%
Medio	15	11	20.37%	18	33.33%	28	51.85%
Alto	7	9	16.67%	4	7.41%	5	9.26%
Total	54	54	100.00%	54	100.00%	54	100.00%

Nota. Datos procedentes de la aplicación de los instrumentos.

En cuanto a la Recepción documental, se observa un resultado desfavorable, donde el 62.96% de los encuestados la percibe como deficiente, seguido por un 20.37% que la considera regular y solo un 16.67% la califica como eficiente; estos datos revelan que la gran mayoría de servidores reconoce que existen limitaciones en cuanto al registro, clasificación y control de requisitos formales de los documentos ingresantes a la entidad.

Respecto a la Accesibilidad documental, el 59.26% de los participantes la evalúa como deficiente, un 33.33% la ubica en nivel regular, mientras que el 7.41% la percibe como eficiente; esto indica una valoración negativa en donde se tiene una percepción de restricciones significativas en los sistemas de búsqueda, recuperación y disponibilidad de información institucional.

En relación al Despacho documental, se evidencia una percepción intermedia con un 51.85% que la califica como regular, un 38.89% la considera deficiente y un 9.26% la percibe como eficiente; estos resultados demuestran que tanto los procedimientos de envío como el control de correspondencia y cumplimiento de plazos presentan un desempeño moderado dentro de la entidad pública.

4.2. Resultados inferenciales

Tabla 6
Prueba de normalidad

	Kolgomorov - Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno digital	,166	54	,000
Gestión documental	,162	54	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

La tabla 6 pone de relieve p-valores inferiores a 0.05 en ambas variables (Gobierno digital: $p = 0.000$; Gestión documental: $p = 0.000$); en consecuencia, no se asume normalidad

bajo Kolgomorov - Smirnov^a; por ende, el análisis inferencial se abordará con procedimientos no paramétricos, en particular el coeficiente Rho de Spearman para estimar la asociación entre las variables del estudio.

Tabla 7

Matriz de correlación entre el gobierno digital y la gestión documental en la SBN

Correlaciones			
Rho de Spearman	Gobierno digital	Coeficiente de correlación	Gestión documental
		Sig. (bilateral)	,830**
		N	0.000
			54

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

La tabla 7 muestra análisis de correlación positivo alto significativo ($Rho = 0.830$, $p < 0.01$), por lo que se acepta la H_1 que establece la existencia del vínculo entre ambas variables; de esta forma, se pone en relieve que conforme la entidad pública vaya incorporando la digitalización dentro de sus actividades, mejor será el proceso documental en donde el enlace entre prácticas tecnológicas y procedimientos administrativos se traduzca en mayor coherencia organizacional, fortalecimiento de la gestión archivística y consolidación de registros confiables para la administración pública.

Tabla 8

Matriz de correlación entre las herramientas digitales y la gestión documental en la SBN

Correlaciones			
Rho de Spearman	Herramientas digitales	Coeficiente de correlación	Gestión documental
		Sig. (bilateral)	,788**
		N	0.000
			54

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

La tabla 7 evidencia un análisis correlacional positivo alto significativo ($Rho = 0.788$, $p < 0.01$), razón por la cual se acepta la H_1 que plantea la existencia de asociación entre ambas variables; así pues, se destaca que las plataformas digitales, los sistemas de trámites en línea y la automatización de procesos se relacionan con el manejo documental en donde el vínculo entre herramientas tecnológicas y procedimientos administrativos coexiste con mayor agilidad

operativa, optimización de flujos de trabajo y disponibilidad inmediata de información para la gestión institucional.

Tabla 9

Matriz de correlación entre la infraestructura tecnológica y la gestión documental en la SBN

Correlaciones			Gestión documental
Rho de Spearman	Infraestructura tecnológica	Coefficiente de correlación	,817**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	54

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

La tabla 9 expone coeficientes de asociación significativamente positivo ($Rho = 0.817$, $p < 0.01$), lo cual conduce a aceptar la H_1 respecto al nexo planteado entre dichas variables; consecuentemente, se observa que los recursos de hardware y software, las redes de conectividad y los sistemas de seguridad informática mantienen correspondencia con los procesos documentales institucionales en donde la interdependencia entre base tecnológica y operaciones administrativas converge con solidez en la preservación de registros, resguardo de datos críticos y seguimiento detallado de expedientes dentro del aparato público.

Tabla 10

Matriz de correlación entre la inclusión digital y la gestión documental en la SBN

Correlaciones			Gestión documental
Rho de Spearman	Inclusión digital	Coefficiente de correlación	,790**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	54

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

La tabla 10 demuestra índices asociación positivo significativo alto ($Rho = 0.790$, $p < 0.01$), lo que permite aceptar la H_1 concerniente al vínculo establecido entre ambas dimensiones; en consecuencia, se constata que la disponibilidad equitativa de servicios tecnológicos, los programas de formación en competencias digitales y la disminución de desigualdades tecnológicas guardan correspondencia con las actividades de manejo

documental en donde la articulación entre alfabetización tecnológica y rutinas operativas se acompaña de mayor involucramiento del capital humano, aprovechamiento óptimo de recursos informáticos y accesibilidad ampliada a repositorios institucionales para el servicio público.

V. DISCUSIÓN RESULTADOS

En la presente sección se analizan los hallazgos empíricos encontrados sobre el gobierno digital y su vinculación con la gestión documental, en la cual se compara con los estudios previamente analizados y se fundamentan teóricamente los mecanismos asociativos que explican dicha relación; de esta forma se proporciona una interpretación desde un punto de vista objetivo de lo obtenido a partir del contexto institucional de la SBN.

En cuanto al objetivo general, los resultados revelan un vínculo significativo entre el gobierno digital y la gestión documental ($Rho=0.830$; $p<0.01$), indicando así que la implementación de tecnologías digitales en la administración pública se vincula con la eficiencia de los procesos documentales en el desarrollo de las funciones institucionales; de esta forma, también se evidencia que las iniciativas de transformación digital sólidas dentro de la entidad se relacionan positivamente con sistemas de gestión documental favorables.

La consistencia de estos resultados es respaldada por investigaciones como la de Baldeon-Ccellccasca y Fernández-Bedoya (2025), quienes identificaron un nexo positivo entre gobierno digital y gestión documental en un ministerio limeño, lo cual denota que instituciones con plataformas digitales desarrolladas tienden a generar procesos documentales más organizados; asimismo, Espinoza-Lazaro (2025) reportó una alta influencia del gobierno digital sobre la gestión documental en una municipalidad distrital de Trujillo, evidenciando que las herramientas tecnológicas se vinculan con mayor trazabilidad documental; así también, Paliza (2023) demostró que el gobierno digital se relaciona con la gestión documental en la Dirección Regional de Agricultura Cusco, lo cual refleja que el entorno digital se anexa con el manejo sistemático de archivos institucionales; además, Ponce (2023) encontró un vínculo positivo entre gobierno digital y gestión documental en una municipalidad provincial de Ica, donde las iniciativas digitales favorecen el desempeño documental; finalmente, Vilca y

Cuentas (2023) confirmaron que la transformación digital se asocia con la gestión de trámite documental en el Gobierno Regional Huánuco, evidenciando que las dinámicas tecnológicas se conectan significativamente con la percepción del manejo de información.

Los fundamentos teóricos que sustentan estos resultados se anclan en los principios establecidos por la teoría de NGP y el enfoque de gobernanza digital, pues el gobierno digital al constituirse como estrategia que involucra plataformas digitales, interoperabilidad, transparencia y participación ciudadana (Rojas et al., 2025), opera como catalizador de la eficiencia administrativa a través de la consolidación de sistemas interconectados, capacidades tecnológicas y políticas de modernización estatal; de esta forma, se busca optimizar la estructura organizacional, la accesibilidad de información, la trazabilidad documental y la reducción de brechas digitales a través de dinámicas tecnológicas que proporcionan eficiencia, confiabilidad y continuidad operativa (Quintana, 2024).

De este modo, se confirma a través de la evidencia que el gobierno digital dentro de la administración pública constituye el motor de la transformación de la gestión documental que principalmente cambia el modo de registrar, almacenar y acceder a la información en la institución, en donde a través de estas dinámicas se busca fortalecer la interoperabilidad y el cumplimiento normativo, permitiendo así una gestión más eficiente, transparente y orientada al servicio ciudadano; haciendo que cada proceso digitalizado se transforme en un factor que contribuya de forma oportuna a sistemas documentales confiables para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Respecto al objetivo específico 1, los hallazgos muestran una asociación significativa entre las herramientas digitales y la gestión documental ($Rho=0.788$; $p<0.01$), señalando así que la disponibilidad de plataformas institucionales, sistemas de trámites en línea y automatización de procesos se vincula con la eficiencia en el registro, organización y acceso a los documentos en el desarrollo de las actividades administrativas; así pues, también se constata

que las herramientas tecnológicas robustas dentro de la SBN se relacionan positivamente con procedimientos documentales más ágiles.

La coherencia de estos resultados encuentra respaldo en investigaciones como la de Baldeon-Ccelccascca y Fernández-Bedoya (2025), quienes identificaron que el gobierno digital se asocia con dimensiones específicas de gestión documental como organización, valoración y preservación documental en un ministerio, lo cual denota que herramientas digitales eficientes tienden a optimizar procesos archivísticos; asimismo, Espinoza-Lazaro (2025) reportó que las herramientas digitales constituyen un factor determinante en la gestión documental municipal, evidenciando que plataformas institucionales se vinculan con mayor sistematización de información; así también, Paliza (2023) demostró que el entorno virtual y la interacción digital se relacionan con la gestión documental en entidades públicas, lo cual refleja que las aplicaciones tecnológicas se anexan con el manejo ordenado de archivos; además, Ponce (2023) encontró un vínculo entre gobierno digital y dimensiones documentales como recepción, emisión y archivo, donde las herramientas tecnológicas favorecen la trazabilidad; finalmente, estudios internacionales como el de Szedmák et al. (2025) confirmaron que la implementación de aplicaciones de gestión documental acelera trámites administrativos, evidenciando que las herramientas digitales se conectan significativamente con la eficiencia operativa.

Los fundamentos teóricos que respaldan estos resultados se fundamentan en los principios del modelo de madurez digital gubernamental, pues las herramientas digitales al constituirse como plataformas que involucran software de gestión, portales en línea, firma electrónica y aplicaciones móviles (Scholl, 2020), operan como facilitadores de la transformación administrativa a través de la consolidación de interfaces funcionales, usabilidad intuitiva y automatización de procesos; así pues, se busca optimizar la eficiencia operativa, la interacción ciudadano-institución, la reducción de tiempos y la eliminación de tareas repetitivas

a través de soluciones tecnológicas que proporcionan accesibilidad, rapidez y coherencia funcional (Gavrilă, 2024).

En consecuencia, se valida a través de la evidencia que las herramientas digitales dentro de la administración pública de la SBN constituyen el elemento articulador de la transformación de la gestión documental que principalmente modifica el modo de capturar, procesar y distribuir información en la institución, en donde a través de estas aplicaciones se busca fortalecer la automatización y la usabilidad de sistemas, permitiendo así una gestión más dinámica, precisa y orientada a la experiencia del usuario; haciendo que cada plataforma implementada se transforme en un recurso que contribuya de forma oportuna a procesos documentales digitalizados para el cumplimiento de los estándares de modernización estatal.

En relación al objetivo específico 2, los datos obtenidos evidencian una correlación significativa entre la infraestructura tecnológica y la gestión documental ($Rho=0.817$; $p<0.01$), demostrando así que la capacidad de hardware y software, la conectividad de redes y la seguridad informática se vinculan con la integridad, accesibilidad y trazabilidad de los documentos en el desarrollo de las operaciones institucionales; de este modo, también se verifica que la infraestructura tecnológica sólida dentro de la SBN se relaciona positivamente con sistemas documentales más confiables y eficientes.

La validez de estos resultados se sustenta en investigaciones como la de Baldeon-Ccelccascca y Fernández-Bedoya (2025), quienes identificaron que el gobierno digital impacta en la preservación y servicio archivístico en entidades ministeriales, lo cual denota que infraestructuras tecnológicas adecuadas tienden a garantizar la conservación documental; asimismo, Espinoza-Lazaro (2025) reportó que la infraestructura tecnológica constituye un componente determinante en la gestión documental municipal, evidenciando que equipos modernos y conectividad se vinculan con mayor disponibilidad de información; así también, Vilca y Cuentas (2023) demostraron que la tecnología como dimensión de transformación

digital se relaciona con el trámite documental en gobiernos regionales, lo cual refleja que la base tecnológica se anexa con la fluidez operativa; además, estudios internacionales como el de Szedmák et al. (2025) encontraron que la infraestructura tecnológica resulta fundamental para la implementación exitosa de sistemas de gestión documental electrónica, donde la capacidad instalada favorece la digitalización; finalmente, Savchenko et al. (2024) confirmaron que la optimización de infraestructura tecnológica se asocia con mejoras en los flujos de trabajo documental, evidenciando que los recursos tecnológicos se conectan significativamente con la eficiencia archivística.

Los fundamentos teóricos que sostienen estos resultados se basan en los principios del enfoque de gobernanza digital y el modelo de madurez digital gubernamental, pues la infraestructura tecnológica al constituirse como conjunto de recursos que involucran servidores, equipos de comunicaciones, sistemas operativos, bases de datos y plataformas de seguridad (Sun, 2024), opera como base fundamental de la capacidad digital a través de la consolidación de velocidad, disponibilidad, nivel de protección y estándares de interoperabilidad; en consecuencia, se busca optimizar la capacidad de respuesta institucional, la atención de demanda creciente, la comunicación entre sistemas y la protección de datos a través de recursos tecnológicos que proporcionan estabilidad, escalabilidad y seguridad informática (Paco & Salazar-Espinoza, 2024).

Por consiguiente, se corrobora a través de la evidencia que la infraestructura tecnológica dentro de la administración pública de la SBN constituye el pilar estructural de la transformación de la gestión documental que principalmente sostiene el modo de almacenar, proteger y recuperar información en la institución, en donde a través de estos recursos se busca fortalecer la disponibilidad y la seguridad de sistemas, permitiendo así una gestión más robusta, resiliente y orientada a la continuidad operativa; haciendo que cada componente tecnológico

se transforme en un activo que contribuya de forma oportuna a procesos documentales seguros y accesibles para el cumplimiento de los requerimientos institucionales y ciudadanos.

Concerniente al objetivo específico 3, los resultados obtenidos reflejan una relación significativa entre la inclusión digital y la gestión documental ($Rho=0.790$; $p<0.01$), manifestando así que el acceso universal a servicios digitales, la capacitación del personal y la reducción de brechas tecnológicas se vinculan con el aprovechamiento efectivo de los sistemas documentales en el desarrollo de las funciones administrativas; en ese sentido, también se comprueba que las estrategias de inclusión digital efectivas dentro de la SBN se relacionan positivamente con una gestión documental más participativa y equitativa.

La convergencia de estos resultados se ve reforzada por investigaciones como la de Baldeon-Ccelccascca y Fernández-Bedoya (2025), quienes identificaron que el gobierno digital influye en el servicio archivístico y accesibilidad documental en entidades públicas, lo cual denota que iniciativas de inclusión digital tienden a democratizar el acceso a información institucional; asimismo, Espinoza-Lazaro (2025) reportó que la inclusión digital representa un factor crítico en la gestión documental municipal, evidenciando que la capacitación del personal se vincula con mayor uso de plataformas digitales; así también, Ponce (2023) demostró que el gobierno digital se relaciona con el despacho y accesibilidad documental en municipalidades, lo cual refleja que la alfabetización digital se anexa con la eficiencia en procesos documentales; además, estudios internacionales como el de Muñoz-Pallaroso et al. (2025) encontraron un vínculo entre inclusión digital y participación ciudadana en servicios públicos digitalizados, donde la reducción de brechas favorece la interacción institucional; finalmente, Gazuda et al. (2025) confirmaron que la inclusión digital constituye un componente esencial de la transformación estatal, evidenciando que el acceso equitativo se conecta significativamente con la efectividad de los servicios gubernamentales.

Los fundamentos teóricos que explican estos resultados se arraigan en los principios del enfoque de gobernanza digital y la teoría de la Nueva Gestión Pública (NGP), pues la inclusión digital al constituirse como estrategia que involucra accesibilidad universal, programas de alfabetización digital, servicios adaptados a poblaciones vulnerables y capacitación continua (Cruz & Ostos, 2023), opera como habilitador de la participación equitativa a través de la consolidación de competencias digitales, confianza en sistemas tecnológicos y adaptación de herramientas a necesidades específicas; por tanto, se busca optimizar la participación del capital humano, el uso responsable de tecnologías, la inclusión social y la democratización del acceso a través de políticas de capacitación que proporcionan equidad, empoderamiento y apropiación tecnológica (Scholl, 2020).

En síntesis, se ratifica a través de la evidencia que la inclusión digital dentro de la administración pública de la SBN constituye el factor habilitador de la transformación de la gestión documental que principalmente amplía el modo de acceder, utilizar y beneficiarse de la información en la institución, en donde a través de estas estrategias se busca fortalecer las competencias y la equidad de acceso, permitiendo así una gestión más inclusiva, participativa y orientada al desarrollo del capital humano; haciendo que cada iniciativa de alfabetización digital se transforme en un mecanismo que contribuya de forma oportuna a procesos documentales democratizados para el cumplimiento de los principios de igualdad y servicio público universal.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. En lo concerniente al objetivo general, se determinó que el gobierno digital y la gestión documental mantuvieron una relación positiva significativa ($Rho=0.830$; $p<0.01$) en los servidores públicos de la SBN; de esta forma, se pone de manifiesto que ambas variables se vinculan mutuamente; por tanto, a mayor implementación de gobierno digital, mejor gestión documental.
- 6.2. En cuanto al objetivo específico uno, se determinó que las herramientas digitales y la gestión documental presentaron una relación positiva significativa ($Rho=0.788$; $p<0.01$); lo anterior refleja que las plataformas institucionales, los sistemas de trámites en línea y la automatización de procesos se relacionan con los procedimientos documentales en la SBN; por consiguiente, se evidencia que la disponibilidad de recursos tecnológicos se vincula con el manejo de información institucional.
- 6.3. Con respecto al objetivo específico dos, se determinó que la infraestructura tecnológica y la gestión documental alcanzaron una relación positiva significativa ($Rho=0.817$; $p<0.01$); lo mencionado reflejó que la capacidad de hardware y software, la conectividad de redes y la seguridad informática se vinculan con el manejo documental institucional; por ende, la base tecnológica constituye un pilar fundamental que sostiene los procesos digitales documentales.
- 6.4. En relación al objetivo específico tres, se determinó que la inclusión digital y la gestión documental guardaron una relación positiva significativa ($Rho=0.790$; $p<0.01$); se resaltó que el acceso universal a servicios digitales, la capacitación del personal y la reducción de brechas tecnológicas se corresponden con los procesos documentales; lo cual confirma que cuando un servidor desarrolla competencias digitales, también se percibe una gestión documental más efectiva.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Se recomienda a Ala SBN fortalecer la articulación entre las iniciativas de gobierno digital y los procesos de gestión documental, priorizando la implementación de políticas integradas de transformación digital y capacitación continua del personal; lo anterior puede expresarse en programas de alfabetización digital, talleres sobre plataformas institucionales y actividades orientadas a que los servidores fortalezcan sus competencias tecnológicas y comprendan la relevancia de la digitalización en la gestión de la información institucional.
- 7.2. Se propone que las autoridades de la SBN implementen estrategias de actualización tecnológica de herramientas digitales para fortalecer los procesos documentales; desarrollar programas de mejora continua de plataformas institucionales, sistemas de trámites en línea y automatización de procesos para optimizar la eficiencia documental. El contar con herramientas digitales robustas y funcionales fortalece el vínculo entre tecnología y gestión administrativa mejorando la calidad en los servicios públicos.
- 7.3. Se sugiere que en las acciones institucionales se incorporen estrategias que fortalezcan la infraestructura tecnológica con el propósito de mejorar la capacidad de hardware y software, conectividad de redes y seguridad informática; se recomienda implementar estrategias de inversión tecnológica para promover un desarrollo equilibrado y fortalecer la disponibilidad de recursos digitales. En tal sentido, el enfoque de gobernanza digital puede ser una guía práctica para diseñar experiencias tecnológicas que equilibren lo operativo con lo estratégico.
- 7.4. Se recomienda que en la SBN se impulse una cultura centrada en la inclusión digital, la capacitación continua y la reducción de brechas tecnológicas; las políticas internas, los acuerdos institucionales y los programas de formación que se desarrollan deben promover una visión integral en el desarrollo de competencias digitales del personal.

En el proceso, los servidores públicos también deben ser aliados fundamentales en el fortalecimiento del gobierno digital desde la práctica cotidiana.

VIII. REFERENCIAS

- Archivo General de la Nación [AGN]. (1991). *Sistema nacional de archivos LEY N° 25323*.
https://www.essalud.gob.pe/downloads/archivo_central/normatividad/Ley_No_25323.pdf
- Alvarado, A. (2025). Desafíos estructurales en la transformación digital de los servicios públicos en el sector salud: Una revisión de literatura. *Espacios*, 46(03), 449-460.
<https://doi.org/10.48082/espacios-a25v46n03p35>
- Aponte, C. I. (2024). Gestión del conocimiento y organización de documentos en el sistema de archivos del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento. *Revista de investigación de Sistemas e Informática*, 17(1), 13-23.
<https://doi.org/10.15381/risi.v17i1.28029>
- Aras, A., & Büyüközkan, G. (2023). Digital Transformation Journey Guidance: A Holistic Digital Maturity Model Based on a Systematic Literature Review. *Systems*, 11(4), 213.
<https://doi.org/10.3390/systems11040213>
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T., & Vasquez, M. (2022). *Metodología de la investigación: El método ARIAS para desarrollar un proyecto de tesis* (1.ª ed.). Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.016>
- Aristovnik, A., Ravšelj, D., & Murko, E. (2024). Decoding the Digital Landscape: An Empirically Validated Model for Assessing Digitalisation across Public Administration Levels. *Administrative Sciences*, 14(3), 41. <https://doi.org/10.3390/admsci14030041>
- Arzu, Í. (2022). The main distinguishing features of traditional document management and electronic document management systems. *Scientific Research*, 08(4), 123-126.
<https://doi.org/10.36719/2789-6919/08/123-126>

- Barbosa, C., & Giorgini, F. (2022). Governança Digital: Avanços e Desafios do Processo Administrativo Eletrônico no Brasil. *Revista de Direito Internacional e Globalização Econômica*, 9(9), 198-219. <https://doi.org/10.23925/2526-6284/2022.v9n9.58939>
- Barkahry, L. C., & Irfaniah, H. (2022). Upaya Unit Kearsipan I Kementerian Perdagangan Menuju Efektivitas Penyusutan Rekod Inaktif. *Librarianship in Muslim Societies*, 1(1), 91-108. <https://doi.org/10.15408/lims.v1i1.26049>
- Bendezú, J., Palomino, A., Quispe, A., Pecho, Y., & Palomino, M. (2025). Gobierno digital en las municipalidades provinciales de Perú durante la pandemia del COVID-19. *Impulso, Revista de Administración*, 5(9), 473-489. <https://doi.org/10.59659/impulso.v.5i9.96>
- Berrocal, S., & Bejar, T. R. (2022). Diagnóstico situacional de los archivos nacionales de América Latina en relación con los servicios virtuales ofrecidos en el contexto de la pandemia COVID-19. *Revista del Archivo General de la Nación*, 37(1), 137-159. <https://doi.org/10.37840/ragn.v37i1.141>
- Bobadilla, L., Rodríguez, J., Seminario, L., & Cabrera, A. (2024). Optimization of Document Management in Public Universities: Strategies and Technologies to Improve Administrative Processes. *Nanotechnology Perceptions*, 961-975. <https://doi.org/10.62441/nano-ntp.vi.3721>
- Braz, R. M., Teixeira, E. P., Maduro, M. R., Correia, W. L., Chaves, H. T., Medeiros, R. L., Silva, V. C. D., & Breves, R. D. A. (2024). Otimização de processos e gestão de documentos da diretoria da Primeira Câmara do Tribunal de Contas do Amazonas. *REVISTA DELOS*, 17(61), e2953. <https://doi.org/10.55905/rdelosv17.n61-192>
- Campos, V., Leal, L., Raposo, C., Gomes, K., Ceolin, A., & Correia-Neto, J. (2022). Transparência no Serviço Público Municipal: Analisando as solicitações do Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão / Transparency in the Municipal Public Service:

- analyzing requests from the Electronic Citizen Information Service. *ID on line. Revista de psicologia*, 16(60), 825-848. <https://doi.org/10.14295/online.v16i60.3463>
- Caplanova, A., & Szakadatova, E. (2025). Digitalisation of the public sector in Thailand – Insights into Thailand’s public sector digitalisation strategy. *Open Research Europe*, 5, 209. <https://doi.org/10.12688/openreseurope.19868.1>
- Cárdenas, H. S. (2022). La adecuada gestión de archivos como mecanismo para transparentar los actos de la Administración Pública en el Perú. *Revista del Archivo General de la Nación*, 37(1), 161-173. <https://doi.org/10.37840/ragn.v37i1.142>
- Chen, L., Dai, T., Zhang, C., & Zhang, Z. (2025). Digital government and corporate ESG performance. *International Review of Financial Analysis*, 105, 104379. <https://doi.org/10.1016/j.irfa.2025.104379>
- Chessman, Y. A. (2022). Los mecanismos de articulación y coordinación intergubernamental de Políticas Nacionales y Territoriales en el Perú. *IUS ET VERITAS*, 65, 24-40. <https://doi.org/10.18800/iusetveritas.202202.002>
- Chocobar, M. (2022). Política Nacional de Transformación Digital: Aspectos centrales para la equidad digital. *IUS ET VERITAS*, 65, 41-56. <https://doi.org/10.18800/iusetveritas.202202.003>
- Clastornik Taube, J., & Munte, A. (2024). *La transformación digital se transforma: Tendencias y avances en la transformación pública digital y su impacto en las adquisiciones de tecnologías y servicios digitales*. Inter-American Development Bank. <https://doi.org/10.18235/0013259>
- Cobra, L. E., Martins, E. R. S., Borba, N. S. D. S., & Batista, E. (2023). Implantação do Ofício Digital na Unesp: Desafios e perspectivas. *Resumos Eletrônicos dos Trabalhos do ... CONPUESP*, e023056. <https://doi.org/10.20396/conpuesp.2.2023.4954>

- Cormick, H. T. (2020). *La Nueva Gestión Pública. Su aplicación en los países de la OCDE y en Argentina*. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.3858049>
- Cruz, E., & Ostos, C. (2023). La Estrategia Digital Nacional como una política pública para la inclusión digital en México. *Interconectando Saberes*, 16, 1-9. <https://doi.org/10.25009/is.v0i16.2799>
- Cubo, A., Hernández Carrión, J. L., Porrúa, M., & Roseth, B. (2022). *Government Digital Transformation Guide: Executive Summary*. Inter-American Development Bank. <https://doi.org/10.18235/0004556>
- Da Silva, M., Ribeiro, T., Pires, P., De Oliveira, L., & Gerônimo, M. (2023). Gestão da qualidade para a melhoria contínua: Um estudo de caso utilizando o Método A3 na gestão de documentos. *Revista de Gestão e Secretariado (Management and Administrative Professional Review)*, 14(8), 13061-13082. <https://doi.org/10.7769/gesec.v14i8.1642>
- De Freitas, T. R., & Pires Da Silva, E. (2023). Instrumentos de pesquisa nos arquivos. *Logeion: Filosofia da Informação*, 9(2), 246-257. <https://doi.org/10.21728/logcion.2022v9n2.p246-257>
- Dziuba, H. (2023). The concept of «New Public Management»: The main elements. *Galic'kij ekonomičnij visnik*, 83(4), 141-151. https://doi.org/10.33108/galicianvisnyk_tntu2023.04.141
- Espinoza, L. (2025). *Gobierno digital y gestión documental en una municipalidad distrital de Trujillo, 2024* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/163770>
- Fernández-Bedoya, V., & Baldeon-Ccelccascca, M. (2025). Gobierno digital y gestión documental en la oficina de atención en un ministerio, Lima 2024. *Espí-ritu Emprendedor*, 9(1), 29-52.

- Galvez, D. P. C., & Revinova, S. (2025). Assessing Digital Technology Development in Latin American Countries: Challenges, Drivers, and Future Directions. *Digital*, 5(2), 20. <https://doi.org/10.3390/digital5020020>
- Gavrilă, M. R. (2024). Digital tools in enhancing public services delivery. *Management Student Working Papers*, 2. <https://doi.org/10.24818/MSWP.2024.04>
- Gazuda, M., Tyukhtenko, N., Lomachynska, I., Dunai, M., Vernydub, V., & Babich, R. (2025). The impact of digitalization and e-governance on transformation of state management mechanisms of the regional development. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 103(3), 956-968.
- González, N., & Rivera, R. (2022). El gobierno digital en el nuevo paradigma de la Gestión Pública Digital. *REVISTA DYCS VICTORIA*, 23-36. <https://doi.org/10.29059/rdycsv.v3i2.124>
- Guelfi, J. (2023). Una costura fina. Archivo, información, mediación. *Información, cultura y sociedad*, 48, 109-118. <https://doi.org/10.34096/ics.i48.12585>
- Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., Rojas, R., & Arias, J. (2023). *Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis* (1.^a ed.). Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.073>
- Herrera, D., Constante, J., & Zambrano Álvarez, G. M. (2025). Diseño de estrategias para optimizar la gestión documental en la empresa pública ESPAM MFL-EP.: Design of strategies to optimize document management in the public company ESPAM MFL-EP. *Revista Científica Multidisciplinar G-nerando*, 6(2). <https://doi.org/10.60100/rcmg.v6i2.726>
- Honcharenko, Y. (2023). Modern models and methods of designing and implementing electronic document management systems. *Management of Development of Complex Systems*, 56, 78-84. <https://doi.org/10.32347/2412-9933.2023.56.78-84>

- Huamán, P., & Medina, C. (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>
- Konstankiewicz, M. (2020). Regulacje prawa polskiego mające znaczenie dla działalności archiwalnej. *Archeion*, 121, 15-67. <https://doi.org/10.4467/26581264ARC.20.001.12958>
- KoreKyan, A. (2023). *Caribbean ICT Indicators Workshop: Measuring the digital society for digital inclusion*. ONU. https://ctu.int/wp-content/uploads/2022/12/Caribbean-ICT-workshop_March-28-2023_AK.pdf#:~:text=Europe%3A%20100,of%2047%20countries
- Lynn, T., Rosati, P., Conway, E., Curran, D., Fox, G., & O’Gorman, C. (2022). Digital Public Services. En T. Lynn, P. Rosati, E. Conway, D. Curran, G. Fox, & C. O’Gorman, *Digital Towns* (pp. 49-68). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-030-91247-5_3
- Medina, M., Hurtado, D. R., Muñoz, J., Ochoa, D., & Izundegui, G. (2023). *Método mixto de investigación: Cuantitativo y cualitativo* (1.^a ed.). Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.105>
- Mota, L. M., Marcelino, A. P. D. C., Leite, E. A. M., Tacconi Neto, E. A., Medeiros, A. L. D., & Tacconi, M. D. F. F. D. S. (2024). Mapeamento de processos na gestão de documentos no IFRN CNAT. *Ágora: revista de divulgação científica*, 29, 77-100. <https://doi.org/10.24302/agora.v29.4748>
- Mulyani, D., & Anggraini, Y. (2022). PROSEDUR PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR PADA PUSAT RISET PENGEMBANGAN SDM DI BADAN STANDARISASI NASIONAL PUSPIPTEK-TANGERANG SELATAN.

<https://doi.org/10.32493/ipe.v1i2.18679>

Muñoz-Pallaroso, E. K., Romero-Vásquez, X. M., Pallaroso-Granizo, R. Y., & Oviedo-Bayas, B. (2025). Gobernanza digital y transformación del Estado. Impacto de la tecnología en la gestión pública. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 8(3), 96-100. <https://doi.org/10.62452/hctsy763>

Ochoa, R., Acosta, M., & Morales, T. (2024). La gestión documental y archivística de la información pública. *Horizontes de la Contaduría en las Ciencias Sociales*, 20, 14-31. <https://doi.org/10.25009/hccs.v0i20.75>

Organization for Economic Cooperation and Development [OECD]. (2021). *Digital Government in Peru: Working Closely with Citizens*. OECD. <https://doi.org/10.1787/0c1eb85b-en>

Organization for Economic Cooperation and Development [OECD]. (2023). *Digital Government Review of Latin America and the Caribbean: Building Inclusive and Responsive Public Services*. OECD. <https://doi.org/10.1787/29f32e64-en>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE]. (2025, junio 19). *Government at a Glance 2025: Methodology for the OECD Digital Government Index*. OECD. https://www.oecd.org/en/publications/government-at-a-glance-2025_0efd0bcd-en/full-report/methodology-for-the-oecd-digital-government-index_e48d5180.html

Paco, W., & Salazar-Espinoza, J. (2024). *Infraestructura e infoestructura del gobierno digital y la administración pública en un gobierno local* (1.^a ed.). Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.141>

- Pacotaípe-Delacruz, R., & Rondon-Morel, R. O. (2024). Experiencias del Servicio Digital en Gestión Documentaria de las Instituciones Educativas Públicas del Perú. *Revista Docentes 2.0*, 17(2), 258-267. <https://doi.org/10.37843/rted.v17i2.506>
- Paliza, J. (2023). *Gobierno digital y la gestión documental en la Dirección Regional de Agricultura Cusco 2023* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/124591>
- Peci, A., Pompermayer, F. M., Couto, L. F., Rech, L. T., Moraes, R. F. D., & Marinho, S. (2024). *Indicadores quantitativos da OCDE e o Brasil: Volume III: governança pública*. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea). <https://doi.org/10.38116/9786556350790>
- Polanía, C., Cardona, F., Castañeda, G., Calvache, O., & Abanto, W. (2020). *Publicación: Metodología de investigación Cuantitativa & Cualitativa Portada*. Institución Universitaria Antonio José Camacho. <https://repositorio.uniajc.edu.co/entities/publication/6c889d17-3761-4367-8779-19e0e69a3a3a>
- Pratama, A., Murtini, W., & Susantiningrum, S. (2023). Pengelolaan arsip dinamis pada Kantor Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa di Kabupaten Karanganyar. *JIKAP (Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran)*, 7(5), 444. <https://doi.org/10.20961/jikap.v7i5.67980>
- Quincho-Apumayta, R., Cárdenas, J., Inga-Choque, V., Bada, W., Espinoza, G., & Carlos-Yangali, H. (2022). *Metodología de la investigación científica: El sentido crítico, ante todo con uno mismo* (1.^a ed.). Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.039>

- Quintana Ruidías, H. (2024, agosto 7). Transformación digital en la administración pública y la gestión de gobierno de una municipalidad distrital en Piura. *Revista InveCom*, 5(2), 1-10.
- Ramos, N. (2024). Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa. *Revista de Climatología*, 24, 56-65. <https://doi.org/10.59427/rcli/2024/v24cs.56-65>
- Reyes-Tagle, G., Gómez Reino, J. L., Santín, O., & Cadena, L. F. (2024). *Transformación digital en las administraciones tributarias de América Latina: Modelo de madurez digital: dirección general impositiva de la República Oriental del Uruguay*. Inter-American Development Bank. <https://doi.org/10.18235/0013341>
- Rodríguez, L., & López, R. (2023). Gobierno digital, modernización del Estado y servicio al ciudadano: Consideraciones en una estrategia de gobierno digital en Perú. *VISUAL REVIEW. International Visual Culture Review / Revista Internacional de Cultura Visual*, 13(2), 1-8. <https://doi.org/10.37467/revvisual.v10.4567>
- Rojas, G., Chura, M., López, G., & Pinto, G. (2025). Gobierno digital y la gestión pública: Temáticas, influencias y colaboraciones internacionales. *Revista Venezolana de Gerencia*, 30(109), 247-268. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.30.109.16>
- Salas-Tanchiva, C. C. (2022). Repercusión e importancia de la automatización del trámite documentario en las instituciones públicas. *Revista científica de sistemas e informática*, 2(1), e266. <https://doi.org/10.51252/rcsi.v2i1.266>
- Savchenko, S. V., Prokofieva, K. A., & Reshetilova, O. M. (2024). Search for a model of office workflow optimisation for institutions, organisations and enterprises. *Ukrainian Journal of Civil Engineering and Architecture*, 6 (024), 128-134. <https://doi.org/10.30838/UJCEA.2312.271224.128.1120>
- Savina, S. (2022). Digital form of realization of state functions: Theoretical and legal aspects and its importance in state-legal reality. *Legal Science and Practice: Journal of Nizhny*

Novgorod Academy of the Ministry of Internal Affairs of Russia, 2022(2), 217-225.

<https://doi.org/10.36511/2078-5356-2022-2-217-225>

Scholl, H. J. (2020). Digital Government: Looking Back and Ahead on a Fascinating Domain of Research and Practice. *Digital Government: Research and Practice*, 1(1), 1-12.

<https://doi.org/10.1145/3352682>

Shaikh., J. K., Sonone., A., & Navale., D. (2025). Metadata Standards for Digital Archiving: A Comprehensive Study with Reference to ALA Standards. *International Scientific Journal of Engineering and Management*, 04(08), 1-9.

<https://doi.org/10.55041/ISJEM.PKDAL019>

Shtabsky, A. D. (2024). Digitalization of the Arbitration Court System and Business Processes in the Russian Federation. *Теория и практика общественного развития*, 8.

<https://doi.org/10.24158/tipor.2024.8.24>

Siswanto, A., & Salam, H. B. (2022). Prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada bagian umum dan kepegawaian kantor dinas pendidikan provinsi sulawesi selatan.

Journal of Administrative and Social Science, 3(1), 44-60.

<https://doi.org/10.55606/jass.v3i1.4>

Socrates, J. D., Tocoloa, G. L., & Tocoloa, A. E. L. (2023). O papel da comunicação institucional para melhoria dos processos de tramitação de documentos biométricos na Direcção Provincial de Migração - Nampula. En *Migração, Trabalho e Género: Tópicos atuais em pesquisa* (1.^a ed., pp. 37-49). Editora Científica Digital.

<https://doi.org/10.37885/230412742>

Sofiana, M., Supriyadi, E., & Fachiroh, P. (2024). Pengelolaan arsip dinamis inaktif dalam mendukung layanan informasi pada pt angkasa pura i di era pandemi COVID-19.

Journal of Social and Economics Research, 5(2), 1166-1175.

<https://doi.org/10.54783/jsr.v5i2.217>

- Sosa, C., & González, N. (2022). El sistema institucional de archivos y su aplicabilidad en la gestión del conocimiento en las organizaciones. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v9i3.3231>
- Subhan, S., & Rianto, A. (2023). New Public Management: Perkembangan dan Aplikasi dalam Mereformasi Organisasi Publik. *SOSFILKOM: Jurnal Sosial, Filsafat dan Komunikasi*, 17(1), 89-98. <https://doi.org/10.32534/jsfk.v17i01.4167>
- Subrayanti, D., & Cherolina, S. (2022). Analisis prosedur pengelolaan surat keluar pada bagian umum di kantor imigrasi kelas 1 bandung. *Jurnal Administrasi Perkantoran dan Kesekretariatan*, 1(1), 11-20. <https://doi.org/10.59820/apk.v1i1.15>
- Sun, W. (2024). The Development and Challenges of Digital Government in the Intelligent Era. *International Journal of Social Sciences and Public Administration*, 3(1), 51-59. <https://doi.org/10.62051/ijsspa.v3n1.08>
- Szedmák, B., Varga, L., & Szabó, R. Z. (2025). Digital Transformation of Public Services: The Case of the Document Management Application. *International Journal of Public Administration*, 1-18. <https://doi.org/10.1080/01900692.2025.2520522>
- Valverde, F., Nieto, E., Santiago, A., Gutierrez, A., & Valverde, K. (2025). Impacto de la gestión documental en la calidad de la atención. *Revista Tribunal*, 5(12), 906-917. <https://doi.org/10.59659/revistatribunal.v5i12.245>
- Vidalón, H., & Bustamante, I. D. (2022). Nueva metodología orientada a la gestión documentaria en las organizaciones. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 5519-5537. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3825
- Vilca, J., & Cuentas, V. (s. f.). *Transformación digital y gestión de trámite documental por el personal administrativo del Gobierno Regional Huánuco, 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. <https://repositorio.unheval.edu.pe/item/36cdbc1e-3935-4578-ac2c-f09b25aec475>

- Viloria, M. E. D. C. (2023a). Inteligencia artificial y gestión documental en la gestión pública. Caso Perú. *Revista Universidad de La Salle*. <https://doi.org/10.19052/ruls.vol1.iss92.7>
- Viloria, M. E. D. C. (2023b). La valoración documental: Indispensable para el desarrollo de sistemas de gestión documental en el marco del gobierno digital en el Perú. Caso: Lima. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 2320-2349. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4593
- Wanjiru, J. (2023). Influence of Digitization of Public Records on Service Delivery of Government Institutions. A Literature Review. *African Journal of Information and Knowledge Management*, 1(1), 51-63. <https://doi.org/10.47604/ajikm.1760>
- Wojciechowski, Ł., Skrzypek-Ahmed, S., Ivashko, O., Sak-Skowron, M., & Dziwulski, J. (2023). Public management as a concept for improving the efficiency and cost-effectiveness of public administration. *Journal of Modern Science*, 54(5), 842-862. <https://doi.org/10.13166/jms/176487>
- Yukhno, A. (2024). Digital Transformation: Exploring big data Governance in Public Administration. *Public Organization Review*, 24(1), 335-349. <https://doi.org/10.1007/s11115-022-00694-x>
- Zambrano, I., Quindemil Torrijo, E., & Rumbaut, F. (2021). Gestión documental en universidades: Una mirada desde Latinoamérica: Documentary Management In Universities: A View From Latin America. *ReHuSo: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 6(Especial), 108-119. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v6iEspecial.3779>
- Zhang, P., Wang, S., & Li, B. (2025). Harnessing government digital attention: Reducing carbon emissions through the pathways of digitalization. *Structural Change and Economic Dynamics*, 74, 1008-1019. <https://doi.org/10.1016/j.strueco.2025.07.003>

Zúñiga, L. M., Sallo, V., Trujillo, P. L., & Mendoza Cuzcano, J. S. (2025). *Gobierno digital en el sector educativo: Avances, desafíos y perspectivas desde una revisión sistemática*.

<https://doi.org/10.5281/ZENODO.15400351>

IX. ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

TÍTULO: “Gobierno digital y gestión documental en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, Lima, 2025”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INSTRUMENTOS
<u>Problema General</u> ¿Cuál es la relación entre el gobierno digital y la gestión documental en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, Lima, 2025? <u>Problema Específico</u> ¿Cuál es la relación entre las herramientas digitales y la gestión documental en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, Lima, 2025? ¿Cuál es la relación entre la infraestructura tecnológica y la gestión documental en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, Lima, 2025? ¿Cuál es la relación entre la inclusión digital y la	<u>Objetivo General</u> Determinar la relación entre el gobierno digital y la gestión documental en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, Lima, 2025. <u>Objetivo específico</u> Determinar la relación entre las herramientas digitales y la gestión documental en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, Lima, 2025. Determinar la relación entre la infraestructura tecnológica y la gestión documental en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, Lima, 2025. Determinar la relación entre la inclusión digital y la	<u>Hipótesis General</u> Existe una relación positiva y significativa entre el gobierno digital y la gestión documental en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, Lima, 2025. <u>Hipótesis Específica</u> - Existe una relación positiva y significativa entre las herramientas digitales y la gestión documental en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, Lima, 2025. - Existe una relación positiva y	<u>Variable 1</u> Gobierno digital <u>Dimensión:</u> Herramientas digitales <u>Indicador:</u> • Plataformas digitales institucionales • Sistemas de trámites en línea • Automatización de procesos <u>Dimensión:</u> Infraestructura tecnológica <u>Indicador:</u> • Capacidad de hardware y software • Conectividad y redes • Seguridad informática <u>Dimensión:</u> Inclusión digital <u>Indicador:</u> • Acceso universal a servicios • Capacitación digital • Reducción de brechas digitales <u>Variable 2</u> Gestión documental	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario

gestión documental en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, Lima, 2025?	gestión documental en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, Lima, 2025.	significativa entre la infraestructura tecnológica y la gestión documental en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, Lima, 2025. - Existe una relación positiva y significativa entre la inclusión digital y la gestión documental en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, Lima, 2025.	<u>Dimensión:</u> Recepción documental <u>Indicador:</u> • Registro y clasificación de documentos • Control de requisitos formales • Trazabilidad del flujo documental <u>Dimensión:</u> Accesibilidad documental <u>Indicador:</u> • Sistemas de búsqueda y recuperación • Disponibilidad de información • Control de acceso y permisos <u>Dimensión:</u> Despacho documental <u>Indicador:</u> • Procedimientos de envío • Control de correspondencia • Cumplimiento de plazos	
---	---	---	--	--

Fuente: Elaboración propia (2025)

Anexo 2. Instrumento de Recolección de Datos.

CUESTIONARIO DE INVESTIGACIÓN

“Gobierno Digital y Gestión Documental en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, Lima, 2025”

Estimado(a) servidor(a) público:

El presente cuestionario forma parte de una investigación académica para optar el grado de Maestría en Gestión de Políticas Públicas, cuyo objetivo es determinar la relación entre el gobierno digital y la gestión documental en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales. Su participación es voluntaria y completamente anónima. La información proporcionada será utilizada exclusivamente con fines académicos y contribuirá a generar conocimiento que beneficie la mejora de los procesos institucionales.

Le agradecemos dedicar aproximadamente 15 minutos de su tiempo para responder con sinceridad cada una de las preguntas planteadas. No existen respuestas correctas o incorrectas; lo importante es su percepción y experiencia personal.

Instrucciones

Marque con una X la opción que mejor represente su opinión según la siguiente escala:

- **5 = Totalmente de acuerdo:** Está completamente de acuerdo con la afirmación
- **4 = De acuerdo:** Está de acuerdo con la afirmación
- **3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo:** Posición neutral
- **2 = En desacuerdo:** Está en desacuerdo con la afirmación
- **1 = Totalmente en desacuerdo:** Está completamente en desacuerdo

ÍTEMS	Totalmente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Neutral (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)
VARIABLE 1: GOBIERNO DIGITAL					
DIMENSIÓN 1: HERRAMIENTAS DIGITALES					
1. Las plataformas digitales institucionales de la SBN facilitan la realización de trámites y consultas.	☐	☐	☐	☐	☐

2. La SBN cuenta con plataformas digitales modernas y actualizadas para el desarrollo de sus funciones.	☐	☐	☐	☐	☐
3. Los sistemas de trámites en línea de la institución permiten completar procedimientos de manera eficiente.	☐	☐	☐	☐	☐
4. La implementación de trámites en línea ha mejorado la atención al ciudadano en la SBN.	☐	☐	☐	☐	☐
5. Los procesos automatizados en la SBN reducen significativamente los tiempos de respuesta.	☐	☐	☐	☐	☐
6. La automatización de procesos en la institución elimina tareas repetitivas y mejora la productividad.	☐	☐	☐	☐	☐
DIMENSIÓN 2: INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA					
7. La capacidad de hardware y software de la SBN es suficiente para soportar las operaciones digitales.	☐	☐	☐	☐	☐
8. Los equipos tecnológicos disponibles en la institución son modernos y funcionales.	☐	☐	☐	☐	☐
9. La conectividad y las redes institucionales permiten un trabajo fluido y sin interrupciones.	☐	☐	☐	☐	☐
10. La velocidad de las redes de comunicación en la SBN es adecuada para las actividades digitales.	☐	☐	☐	☐	☐
11. Los sistemas de seguridad informática de la institución protegen adecuadamente la información.	☐	☐	☐	☐	☐
12. La SBN cuenta con protocolos efectivos de seguridad informática y protección de datos.	☐	☐	☐	☐	☐
DIMENSIÓN 3: INCLUSIÓN DIGITAL					
13. Todos los usuarios tienen acceso equitativo a los servicios digitales de la SBN.	☐	☐	☐	☐	☐
14. La institución garantiza el acceso universal a sus plataformas digitales sin restricciones técnicas.	☐	☐	☐	☐	☐
15. Los servidores de la SBN reciben capacitación adecuada para el uso de herramientas digitales.	☐	☐	☐	☐	☐
16. La institución ofrece programas de capacitación digital efectivos para su personal.	☐	☐	☐	☐	☐
17. Las iniciativas de la SBN contribuyen a reducir las brechas digitales en los usuarios.	☐	☐	☐	☐	☐

18. La SBN implementa estrategias efectivas para minimizar las diferencias en el acceso digital.	☐	☐	☐	☐	☐
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

ÍTEMS	Totalmente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Neutral (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)
VARIABLE 2: GESTIÓN DOCUMENTAL					
DIMENSIÓN 1: RECEPCIÓN DOCUMENTAL					
1. El sistema de registro y clasificación de documentos en la SBN es eficiente y organizado.	☐	☐	☐	☐	☐
2. Los procedimientos de registro documental en la institución son claros y sistemáticos.	☐	☐	☐	☐	☐
3. La verificación de requisitos formales de los documentos se realiza de manera rigurosa.	☐	☐	☐	☐	☐
4. El control de requisitos formales en la SBN garantiza la validez de los documentos recibidos.	☐	☐	☐	☐	☐
5. Es posible realizar el seguimiento completo del flujo de documentos en la institución.	☐	☐	☐	☐	☐
6. La trazabilidad del flujo documental en la SBN permite conocer el estado de cualquier documento.	☐	☐	☐	☐	☐
DIMENSIÓN 2: ACCESIBILIDAD DOCUMENTAL					
7. Los sistemas de búsqueda de documentos en la SBN son eficaces y permiten encontrar información rápidamente.	☐	☐	☐	☐	☐
8. La recuperación de documentos archivados se realiza de manera ágil y precisa.	☐	☐	☐	☐	☐
9. La información institucional está disponible cuando se necesita para la toma de decisiones.	☐	☐	☐	☐	☐
10. Los sistemas de control de acceso a documentos protegen adecuadamente la información confidencial.	☐	☐	☐	☐	☐
11. Los permisos de acceso a documentos en la SBN se administran de manera segura y eficiente.	☐	☐	☐	☐	☐
DIMENSIÓN 3: DESPACHO DOCUMENTAL					
12. Los procedimientos de envío de documentos en la SBN son claros y estandarizados.	☐	☐	☐	☐	☐
13. La distribución de documentos institucionales se realiza de manera oportuna y organizada.	☐	☐	☐	☐	☐

14. El control de correspondencia saliente en la SBN permite un seguimiento adecuado.	☐	☐	☐	☐	☐
15. Los sistemas de control de documentos enviados garantizan la trazabilidad completa.	☐	☐	☐	☐	☐
16. La SBN cumple consistentemente con los plazos establecidos para responder documentos.	☐	☐	☐	☐	☐

DATOS GENERALES DEL PARTICIPANTE

Área de trabajo: _____

Tiempo en la institución: _____

Cargo/Función: _____

Edad: _____

Nivel educativo: _____

Fecha de aplicación: _____

¡Muchas gracias por su participación!

Su colaboración es fundamental para el desarrollo de esta investigación.

Anexo 3. Validación del Instrumento

Juez 1: Mg. Judith María Pantoja Cadillo

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA
VARIABLE GOBIERNO DIGITAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: HERRAMIENTAS DIGITALES	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Las plataformas digitales institucionales de la SBN facilitan la realización de trámites y consultas.	x						
2	La SBN cuenta con plataformas digitales modernas y actualizadas para el desarrollo de sus funciones.			x				
3	Los sistemas de trámites en línea de la institución permiten completar procedimientos de manera eficiente.						x	
4	La implementación de trámites en línea ha mejorado la atención al ciudadano en la SBN.	x						
5	Los procesos automatizados en la SBN reducen significativamente los tiempos de respuesta.					x		
6	La automatización de procesos en la institución elimina tareas repetitivas y mejora la productividad.					x		
	DIMENSIÓN 2: INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La capacidad de hardware y software de la SBN es suficiente para soportar las operaciones digitales.					x		
8	Los equipos tecnológicos disponibles en la institución son modernos y funcionales.	x						
9	La conectividad y las redes institucionales permiten un trabajo fluido y sin interrupciones.			x				
10	La velocidad de las redes de comunicación en la SBN es adecuada para las actividades digitales.			x				
11	Los sistemas de seguridad informática de la institución protegen adecuadamente la información.			x				
12	La SBN cuenta con protocolos efectivos de seguridad informática y protección de datos.			x				
	DIMENSIÓN 3: INCLUSIÓN DIGITAL	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Todos los usuarios tienen acceso equitativo a los servicios digitales de la SBN.	x						
14	La institución garantiza el acceso universal a sus plataformas digitales sin restricciones técnicas.			x				
15	Los servidores de la SBN reciben capacitación adecuada para el uso de herramientas digitales.			x				
16	La institución ofrece programas de capacitación digital efectivos para su personal.					x		
17	Las iniciativas de la SBN contribuyen a reducir las brechas digitales en los usuarios.			x				
18	La SBN implementa estrategias efectivas para minimizar las diferencias en el acceso digital.	x						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Judith Maria Pantoja Cadillo DNI: 08575025

Especialidad del validador: Metodólogo

Grado del especialista: Maestro x

☐
☒

Temático

Doctor

☐
☐

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

05 de noviembre del 2025



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DOCUMENTAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: RECEPCIÓN DOCUMENTAL	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El sistema de registro y clasificación de documentos en la SBN es eficiente y organizado.	x						
2	Los procedimientos de registro documental en la institución son claros y sistemáticos.			x				
3	La verificación de requisitos formales de los documentos se realiza de manera rigurosa.					x		
4	El control de requisitos formales en la SBN garantiza la validez de los documentos recibidos.	x						
5	Es posible realizar el seguimiento completo del flujo de documentos en la institución.			x				
6	La trazabilidad del flujo documental en la SBN permite conocer el estado de cualquier documento.	x						
	DIMENSIÓN 2: ACCESIBILIDAD DOCUMENTAL	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Los sistemas de búsqueda de documentos en la SBN son eficaces y permiten encontrar información rápidamente.	x						
8	La recuperación de documentos archivados se realiza de manera ágil y precisa.	x						
9	La información institucional está disponible cuando se necesita para la toma de decisiones.					x		
10	Los sistemas de control de acceso a documentos protegen adecuadamente la información confidencial.			x				
11	Los permisos de acceso a documentos en la SBN se administran de manera segura y eficiente.					x		
	DIMENSIÓN 3: DESPACHO DOCUMENTAL	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Los procedimientos de envío de documentos en la SBN son claros y estandarizados.					x		
13	La distribución de documentos institucionales se realiza de manera oportuna y organizada.			x				
14	El control de correspondencia saliente en la SBN permite un seguimiento adecuado.					x		
15	Los sistemas de control de documentos enviados garantizan la trazabilidad completa.					x		
16	La SBN cumple consistentemente con los plazos establecidos para responder documentos.					x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☐] Aplicable después de corregir [☒] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Judith María Pantoja Cadillo DNI: 08575025

Especialidad del validador: Metodólogo
Grado del especialista: Maestro

☐
☒

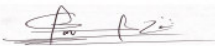
Temático
Doctor

☐
☐

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

05 de noviembre del 2025



Firma del Experto Informante.

Juez 2: Mg. María Salome Félix Serrano

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA
VARIABLE GOBIERNO DIGITAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: HERRAMIENTAS DIGITALES							
1	Las plataformas digitales institucionales de la SBN facilitan la realización de trámites y consultas.					x		
2	La SBN cuenta con plataformas digitales modernas y actualizadas para el desarrollo de sus funciones.			x				
3	Los sistemas de trámites en línea de la institución permiten completar procedimientos de manera eficiente.					x		
4	La implementación de trámites en línea ha mejorado la atención al ciudadano en la SBN.	x						
5	Los procesos automatizados en la SBN reducen significativamente los tiempos de respuesta.		x					
6	La automatización de procesos en la institución elimina tareas repetitivas y mejora la productividad.					x		
	DIMENSIÓN 2: INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA							
7	La capacidad de hardware y software de la SBN es suficiente para soportar las operaciones digitales.		x					
8	Los equipos tecnológicos disponibles en la institución son modernos y funcionales.					x		
9	La conectividad y las redes institucionales permiten un trabajo fluido y sin interrupciones.			x				
10	La velocidad de las redes de comunicación en la SBN es adecuada para las actividades digitales.	x						
11	Los sistemas de seguridad informática de la institución protegen adecuadamente la información.	x						
12	La SBN cuenta con protocolos efectivos de seguridad informática y protección de datos.		x					
	DIMENSIÓN 3: INCLUSIÓN DIGITAL							
13	Todos los usuarios tienen acceso equitativo a los servicios digitales de la SBN.					x		
14	La institución garantiza el acceso universal a sus plataformas digitales sin restricciones técnicas.				x			
15	Los servidores de la SBN reciben capacitación adecuada para el uso de herramientas digitales.					x		
16	La institución ofrece programas de capacitación digital efectivos para su personal.	x						
17	Las iniciativas de la SBN contribuyen a reducir las brechas digitales en los usuarios.			x				
18	La SBN implementa estrategias efectivas para minimizar las diferencias en el acceso digital.	x						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE (SI) Opinión de aplicabilidad: Aplicable []

Aplicable después de corregir [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: FELIX SERRANO MARIA SALOME

DNI: 06092460

Especialidad del validador: Metodólogo

Grado del especialista: Maestro X

Temático

Doctor

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Lima 5 de noviembre del 2025



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DOCUMENTAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: RECEPCIÓN DOCUMENTAL	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El sistema de registro y clasificación de documentos en la SBN es eficiente y organizado.	x						
2	Los procedimientos de registro documental en la institución son claros y sistemáticos.					x		
3	La verificación de requisitos formales de los documentos se realiza de manera rigurosa.				x			
4	El control de requisitos formales en la SBN garantiza la validez de los documentos recibidos.	x						
5	Es posible realizar el seguimiento completo del flujo de documentos en la institución.				x			
6	La trazabilidad del flujo documental en la SBN permite conocer el estado de cualquier documento.	x						
	DIMENSIÓN 2: ACCESIBILIDAD DOCUMENTAL	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Los sistemas de búsqueda de documentos en la SBN son eficaces y permiten encontrar información rápidamente.		x					
8	La recuperación de documentos archivados se realiza de manera ágil y precisa.				x			
9	La información institucional está disponible cuando se necesita para la toma de decisiones.					x		
10	Los sistemas de control de acceso a documentos protegen adecuadamente la información confidencial.		x					
11	Los permisos de acceso a documentos en la SBN se administran de manera segura y eficiente.						x	
	DIMENSIÓN 3: DESPACHO DOCUMENTAL	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Los procedimientos de envío de documentos en la SBN son claros y estandarizados.					x		
13	La distribución de documentos institucionales se realiza de manera oportuna y organizada.	x						
14	El control de correspondencia saliente en la SBN permite un seguimiento adecuado.					x		
15	Los sistemas de control de documentos enviados garantizan la trazabilidad completa.	x						
16	La SBN cumple consistentemente con los plazos establecidos para responder documentos.				x			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE (SI)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. FELIX SERRANO MARIA SALOME DNI: 06092460

Especialidad del validador: Metodólogo

☐

Temático

☐

Grado del especialista: Maestro

☒

Doctor

☐

Lima, 5 de noviembre del 2025

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



FELIX SERRANO MARIA
DNI 06092460

Juez 3: Mg. Nancy Suliban Pantoja Cadillo

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBIERNO DIGITAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: HERRAMIENTAS DIGITALES								
1	Las plataformas digitales institucionales de la SBN facilitan la realización de trámites y consultas.	X						
2	La SBN cuenta con plataformas digitales modernas y actualizadas para el desarrollo de sus funciones.	X						
3	Los sistemas de trámites en línea de la institución permiten completar procedimientos de manera eficiente.	X						
4	La implementación de trámites en línea ha mejorado la atención al ciudadano en la SBN.	X						
5	Los procesos automatizados en la SBN reducen significativamente los tiempos de respuesta.	X						
6	La automatización de procesos en la institución elimina tareas repetitivas y mejora la productividad.	X						
DIMENSIÓN 2: INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA								
7	La capacidad de hardware y software de la SBN es suficiente para soportar las operaciones digitales.			X				
8	Los equipos tecnológicos disponibles en la institución son modernos y funcionales.	X						
9	La conectividad y las redes institucionales permiten un trabajo fluido y sin interrupciones.	X						
10	La velocidad de las redes de comunicación en la SBN es adecuada para las actividades digitales.	X						
11	Los sistemas de seguridad informática de la institución protegen adecuadamente la información.	X						
12	La SBN cuenta con protocolos efectivos de seguridad informática y protección de datos.	X						
DIMENSIÓN 3: INCLUSIÓN DIGITAL								
13	Todos los usuarios tienen acceso equitativo a los servicios digitales de la SBN.	X						
14	La institución garantiza el acceso universal a sus plataformas digitales sin restricciones técnicas.	X						
15	Los servidores de la SBN reciben capacitación adecuada para el uso de herramientas digitales.	X						
16	La institución ofrece programas de capacitación digital efectivos para su personal.	X						
17	Las iniciativas de la SBN contribuyen a reducir las brechas digitales en los usuarios.	X						
18	La SBN implementa estrategias efectivas para minimizar las diferencias en el acceso digital.	X						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. NANCY SULIBAN PANTOJA CADILLO DNI: 08540490

Especialidad del validador: Metodólogo

Grado del especialista: Maestro

X

Temático

Doctor

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 04 de Noviembre del 2025



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DOCUMENTAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: RECEPCIÓN DOCUMENTAL								
1	El sistema de registro y clasificación de documentos en la SBN es eficiente y organizado.	X						
2	Los procedimientos de registro documental en la institución son claros y sistemáticos.	X						
3	La verificación de requisitos formales de los documentos se realiza de manera rigurosa.	X						
4	El control de requisitos formales en la SBN garantiza la validez de los documentos recibidos.	X						
5	Es posible realizar el seguimiento completo del flujo de documentos en la institución.	X						
6	La trazabilidad del flujo documental en la SBN permite conocer el estado de cualquier documento.	X						
DIMENSIÓN 2: ACCESIBILIDAD DOCUMENTAL								
7	Los sistemas de búsqueda de documentos en la SBN son eficaces y permiten encontrar información rápidamente.	X						
8	La recuperación de documentos archivados se realiza de manera ágil y precisa.	X						
9	La información institucional está disponible cuando se necesita para la toma de decisiones.	X						
10	Los sistemas de control de acceso a documentos protegen adecuadamente la información confidencial.	X						
11	Los permisos de acceso a documentos en la SBN se administran de manera segura y eficiente.	X						
DIMENSIÓN 3: DESPACHO DOCUMENTAL								
12	Los procedimientos de envío de documentos en la SBN son claros y estandarizados.	X						
13	La distribución de documentos institucionales se realiza de manera oportuna y organizada.	X						
14	El control de correspondencia saliente en la SBN permite un seguimiento adecuado.	X						
15	Los sistemas de control de documentos enviados garantizan la trazabilidad completa.	X						
16	La SBN cumple consistentemente con los plazos establecidos para responder documentos.	X						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Nancy Suliban Pantoja Cadillo DNI: 08540490

Especialidad del validador: Metodólogo

Grado del especialista: Maestro



Temático

Doctor



¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 04 de noviembre del 2025

Firma del Experto Informante.

Anexo 4. Confiabilidad de los instrumentos

Variable “Gobierno digital”

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,941	18

El Alfa de Cronbach para la variable “Gobierno digital” con 18 ítems es de 0.941; dicho valor muestra una consistencia interna adecuada; en consecuencia, los ítems se enlazan entre sí y permiten una medición fiable del constructo en la muestra analizada; un Alfa por encima de 0.90 se considera apropiado, por lo que la escala presenta una fiabilidad que permite continuar con el análisis correspondiente.

Variable “Gestión documental”

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,936	16

El Alfa de Cronbach para la variable “Gestión documental” con 16 elementos es de 0,936, lo cual indica una excelente consistencia interna y fiabilidad de esta escala. En otras palabras, los 16 ítems que miden la gestión documental tienen una correlación muy elevada entre sí y conjuntamente miden de manera altamente fiable el constructo de gestión documental en la muestra analizada. Un Alfa por encima de 0,9 se considera excelente, por lo que esta escala tiene una fiabilidad sobresaliente para medir la gestión documental.

Anexo. 5 Certificado de Validez de Expertos