

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA

ESCUELA DE POSGRADO



**FIRMA DIGITAL Y SU IMPACTO EN LOS SERVICIOS AL
CIUDADANO EN EL GOBIERNO REGIONAL DE ICA - 2022**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN**

DERECHO ADMINISTRATIVO Y GESTIÓN PÚBLICA

**PRESENTADO POR BACHILLER
BAUTISTA TIPACTI JOSE ORLANDO
SURCO QUISPE RAFAHEL FELICIANO**

LIMA – PERÚ

2023

**FIRMA DIGITAL Y SU IMPACTO EN LOS SERVICIOS AL
CIUDADANO EN EL GOBIERNO REGIONAL DE ICA - 2022**

ASESORES Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR METODOLOGICO

Dr. Juan Julio Rojas Elera

MIEMBROS DEL JURADO

Dr. Freddy Miguel Castro Verona

Presidente

Dra. Janeth Elizabeth Churata Quispe

Secretario

Mag. Carlos Mariano Rivera Rojas

Vocal

LINEA DE INVESTIGACIÓN
DERECHO ADMINISTRATIVO

DEDICATORIA

Dedicado para mis princesas mágicas: Alessandra y Lucia, a mi esposa Alexandra, a mis padres y los integrantes de mi familia, así como a las personas que siempre están a mi lado brindándome sus palabras de aliento para poder seguir escalando cada peldaño en mi vida.

Dedico con todo mi corazón mi tesis a mi madre, pues sin ella no lo habría logrado. Tu bendición a diario a lo largo de mi vida me protege y me lleva por el camino del bien. Por eso que doy mi trabajo en ofrenda por tu paciencia y amor madre mía.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios por su infinito amor incondicional y por brindarme las oportunidades de salir adelante

A mis padres que siempre estuvieron en los momentos más difíciles de mi vida, alentándome a sortear cada dificultad en la vida.

A mi esposa y mis hijas, fuente de mi inspiración.

A mis docentes, por sus enseñanzas que nos brindaron en el camino profesional y por sus sabios consejos y poder guiarnos en el camino de la superación mediante el estudio.

INDICE

PORTADA	i
TITULO	ii
ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO	iii
LINEA DE INVESTIGACION.....	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
INDICE	vii
INDICE DE TABLAS	ix
INDICE DE FIGURAS.....	xi
INFORME DE ANTIPLAGIO	xiii
RESUMEN	xv
ABSTRACT	xviii
INTRODUCCION	xix
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2. Objetivos de la investigación.....	7
1.3. Justificación e importancia de la investigación.....	8
1.4. Limitaciones en la Investigación	10
1.5. Delimitación del área de Investigación.....	11
CAPÍTULO II: MARCO TEORICO	13
2.1. Antecedentes de la investigación.....	13
2.2. Marco Legal	27
2.3 Bases teóricas	28
2.4. Marco conceptual.....	42
2.5. Formulación de la hipótesis	47

2.6.	Identificación de variables.....	48
2.7.	Operacionalización de variables	48
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA		52
3.1.	Aspectos metodológicos	52
3.2.	Población y muestra	53
3.3.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
3.4.	Procesamiento de la información.....	59
3.5.	Aspectos éticos.....	60
CAPITULO IV: RESULTADOS		61
4.1.	Análisis descriptivo de las variables.....	61
4.2.	Contraste de la hipótesis general.....	101
4.3.	Contraste de la hipótesis específica 1	102
4.4.	Contraste de la hipótesis específica 2.....	105
4.5.	Contraste de hipótesis específica 3	106
CAPITULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		109
5.1.	Discusión relacionada con la hipótesis general	109
5.2.	Discusión relacionada con la hipótesis específica 1	110
5.3.	Discusión relacionada con la hipótesis específica 2	110
5.4.	Discusión relacionada con la hipótesis específica 3	111
5.5.	Conclusiones	112
5.6.	Recomendaciones	114
FUENTES DE INFORMACIÓN		115
6.1	Referencias bibliográficas.....	115
ANEXOS.....		118
7.1.	ANEXO 1: Matriz de consistencia	119
7.2	ANEXO 2: Operacionalización de variables	121
7.3.	ANEXO 3: Validación de juicio de expertos.....	123
7.4.	ANEXO 4: Documentos de autorización de investigación	128
7.5.	ANEXO 5: Encuestas generadas en Google forms.....	130

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Matriz de operacionalización de la Firma Digital.....	50
Tabla 2.	Matriz de operacionalización de Servicio al ciudadano.....	51
Tabla 3.	Cantidad de población y distribución	53
Tabla 4.	Instrumentos y técnicas de recolección de datos.....	56
Tabla 5.	Validación de los instrumentos según juicios de expertos	57
Tabla 6.	Niveles de confianza del Alfa de Cronbach.....	58
Tabla 7.	Estadístico del grado de fiabilidad de la firma digital	59
Tabla 8.	Estadístico del grado de fiabilidad de servicios al ciudadano	59
Tabla 9.	Resultados de la pregunta 1	61
Tabla 10.	Resultados de la pregunta 2	62
Tabla 11.	Resultados de la pregunta 3	63
Tabla 12.	Resultados de la pregunta 4	64
Tabla 13.	Resultados de la pregunta 5	65
Tabla 14.	Resultados de la pregunta 6	66
Tabla 15.	Resultados de la pregunta 7	67
Tabla 16.	Resultados de la pregunta 8	68
Tabla 17.	Resultados de la pregunta 9	69
Tabla 18.	Resultados de la pregunta 10	70
Tabla 19.	Resultados de la pregunta 11	71
Tabla 20.	Resultados de la pregunta 12	72
Tabla 21.	Resultados de la pregunta 13	73
Tabla 22.	Resultados de la pregunta 14	74
Tabla 23.	Resultados de la pregunta 15	75
Tabla 24.	Resultados de la pregunta 16	76
Tabla 25.	Resultados de la pregunta 17	77
Tabla 26.	Resultados de la pregunta 18	78
Tabla 27.	Resultados de la pregunta 19	79

Tabla 28.	Resultados de la pregunta 20	80
Tabla 29.	Resultados de la pregunta 21	81
Tabla 30.	Resultados de la pregunta 22	82
Tabla 31.	Resultados de la pregunta 23	83
Tabla 32.	Resultados de la pregunta 32	84
Tabla 33.	Resultados de la pregunta 33	85
Tabla 34.	Resultados de la pregunta 34	86
Tabla 35.	Resultados de la pregunta 27	87
Tabla 36.	Resultados de la pregunta 36	88
Tabla 37.	Resultados de la pregunta 29	89
Tabla 38.	Resultados de la pregunta 30	90
Tabla 39.	Resultados de la pregunta 30	91
Tabla 40.	Resultados de la pregunta 32	92
Tabla 41.	Resultados de la pregunta 33	93
Tabla 42.	Resultados de la pregunta 34	94
Tabla 43.	Resultados de la pregunta 35	95
Tabla 44.	Resultados de la pregunta 36	96
Tabla 45.	Resultados de la pregunta 37	97
Tabla 46.	Resultados de la pregunta 38	98
Tabla 47.	Resultados de la pregunta 39	99
Tabla 48.	Resultados de la pregunta 40	100
Tabla 49.	Análisis de varianza de la hipótesis general	101
Tabla 50.	Análisis de varianza de la hipótesis específica 1	103
Tabla 51.	Análisis de varianza de la hipótesis específica 2	105
Tabla 52.	Análisis de varianza de la hipótesis específica 3	107

INDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Porcentajes alcanzados en la pregunta 1	61
Figura 2.	Porcentajes alcanzados en la pregunta 2	62
Figura 3.	Porcentajes alcanzados en la pregunta 3	63
Figura 4.	Porcentajes alcanzados en la pregunta 4	64
Figura 5.	Porcentajes alcanzados en la pregunta 5	65
Figura 6.	Porcentajes alcanzados en la pregunta 6	66
Figura 7.	Porcentajes alcanzados en la pregunta 7	67
Figura 8.	Porcentajes alcanzados en la pregunta 8	68
Figura 9.	Porcentajes alcanzados en la pregunta 9	69
Figura 10.	Porcentajes alcanzados en la pregunta 10	70
Figura 11.	Porcentajes alcanzados en la pregunta 11	71
Figura 12.	Porcentajes alcanzados en la pregunta 12	72
Figura 13.	Porcentajes alcanzados en la pregunta 13	73
Figura 14.	Porcentajes alcanzados en la pregunta 14	74
Figura 15.	Porcentajes alcanzados en la pregunta 15	75
Figura 16.	Porcentajes alcanzados en la pregunta 16	76
Figura 17.	Porcentajes alcanzados en la pregunta 17	77
Figura 18.	Porcentajes alcanzados en la pregunta 18	78
Figura 19.	Porcentajes alcanzados en la pregunta 19	79
Figura 20.	Porcentajes alcanzados en la pregunta 20	80
Figura 21.	Porcentajes alcanzados en la pregunta 21	81
Figura 22.	Porcentajes alcanzados en la pregunta 22	82
Figura 23.	Porcentajes alcanzados en la pregunta 23	83
Figura 24.	Porcentajes alcanzados en la pregunta 24	84
Figura 25.	Porcentajes alcanzados en la pregunta 25	85
Figura 26.	Porcentajes alcanzados en la pregunta 26	86

Figura 27.	Porcentajes alcanzados en la pregunta 27	87
Figura 28.	Porcentajes alcanzados en la pregunta 28	88
Figura 29.	Porcentajes alcanzados en la pregunta 29	89
Figura 30.	Porcentajes alcanzados en la pregunta 30	90
Figura 31.	Porcentajes alcanzados en la pregunta 31	91
Figura 32.	Porcentajes alcanzados en la pregunta 32	92
Figura 33.	Porcentajes alcanzados en la pregunta 33	93
Figura 34.	Porcentajes alcanzados en la pregunta 34	94
Figura 35.	Porcentajes alcanzados en la pregunta 35	95
Figura 36.	Porcentajes alcanzados en la pregunta 36	96
Figura 37.	Porcentajes alcanzados en la pregunta 37	97
Figura 38.	Porcentajes alcanzados en la pregunta 38	98
Figura 39.	Porcentajes alcanzados en la pregunta 39	99
Figura 40.	Porcentajes alcanzados en la pregunta 40	100

INFORME DE VERIFICACIÓN DE SOFTWARE ANTIPLAGIO

FECHA: 30/05/2023

NOMBRE DE LOS AUTORES (A) Jose Orlando Bautista Tipacti /Rafahel Feliciano Surco Quispe / **ASESOR (A):** Juan Julio Rojas Elera

TIPO DE PROINVESTIGACIÓN:

- PROYECTO ()
- TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (X)
- TESIS ()
- TRABAJO ACADÉMICO ()
- ARTICULO CIENTIFICO ()
- OTROS ()

INFORMO SER PROPIETARIO (A) DE LA INVESTIGACIÓN VERIFICADA POR EL SOFTWARE ANTIPLAGIO TURNITIN, EL MISMO TIENE EL SIGUIENTE TÍTULO: **“FIRMA DIGITAL Y SU IMPACTO EN LOS SERVICIOS AL CIUDADANO EN EL GOBIERNO REGIONAL DE ICA - 2022”**.

CULMINADA LA VERIFICACIÓN SE OBTUVO EL SIGUIENTE PORCENTAJE: 12 %

Conformidad Autor:

Nombre: Jose O. Bautista Tipacti
DNI:40376384
Huella:

Conformidad Autor:

Nombre: Rafahel F. Surco Quispe
DNI: 09805387
Huella:

Conformidad Asesor:

Nombre: Juan Julio Rojas Elera
DNI: 25578881

FIRMA DIGITAL Y SU IMPACTO EN LOS SERVICIOS AL CIUDADANO EN EL GOBIERNO REGIONAL DE ICA - 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

12%

INDICE DE SIMILITUD

10%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

tecnoinformaticanormalsanmateo.blogspot.com

Fuente de Internet

2%

2

revistas.pucp.edu.pe

Fuente de Internet

1%

3

Submitted to Universidad Miguel Hernandez
Servicios Informaticos

Trabajo del estudiante

1%

4

1library.co

Fuente de Internet

1%

5

derechoadministrativoenpanama.blogspot.com

Fuente de Internet

<1%

6

cdn.www.gob.pe

Fuente de Internet

<1%

7

digitum.um.es

Fuente de Internet

<1%

8

repositorio.ufpso.edu.co

Fuente de Internet

<1%

RESUMEN

El presente trabajo de investigación es de tipo básico con enfoque cuantitativo y tiene como objetivo principal determinar el grado de relación existente entre las variables: firma digital y servicios al ciudadano.

El diseño del estudio no experimental, y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios, uno para cada variable y con un promedio de 20 preguntas, lo que fue validado a través del juicio de expertos; se aplicó el análisis de fiabilidad alfa de Cronbach. Asimismo, para las pruebas de hipótesis se obtuvieron los siguientes resultados:

Para la hipótesis específica 1, se determinó que hay una relación favorable entre la firma digital y la confianza del servicio, al salir p valores menores que el 0.05, para ambos factores.

Para la hipótesis 2, se determinó que existe una relación entre la integridad de datos y los servicios que se brinda a la ciudadanía, como un conjunto de servicios, esto se evidencia porque se ha rechazado la hipótesis nula y los p- valores están por debajo del 0.05.

Para la hipótesis 3, se pudo comprobar que la hipótesis nula se rechaza, indicando que, si hay una relación entre la funcionabilidad y la modernidad para desarrollar el servicio de la firma digital en el gobierno Regional de Ica, dado que los p valores están por debajo del 0.05.

En la hipótesis general se pudo concluir que, si todas las hipótesis específicas rechazaron las hipótesis nulas, por consiguiente, la hipótesis general también ha de rechazarse, dado que los p valores son inferiores al 0.05 y se puede decir que si existe una relación significativa entre la firma digital y los servicios que brinda el Gobierno Regional de Ica.

Palabras claves: firma digital, servicios al ciudadano

ABSTRACT

The present research work is of a basic type with a quantitative approach, and its main objective is to determine the degree of relationship between the variables: digital signature and citizen services. The design of the non-experimental study and the data collection instruments were two questionnaires, one for each variable, and with an average of 20 questions, which were validated through expert judgment. Cronbach's alpha reliability analysis was applied.

Likewise, the following results were obtained for the hypothesis tests:

For specific hypothesis 1, it was determined that there is a favorable relationship between the digital signature and the trust of the service, as p-values were less than 0.05 for both factors.

For hypothesis 2, it was determined that there is a relationship between data integrity and the services provided to citizens as a set of services, evidenced by the rejection of the null hypothesis and the p-values being below 0.05.

For hypothesis 3, it was found that the null hypothesis is rejected, indicating that there is a relationship between functionality and modernity to develop the digital signature service in the Regional Government of Ica, given that the p-values are below 0.05.

In the general hypothesis, it was possible to conclude that if all the specific hypotheses rejected the null hypotheses, therefore, the general hypothesis must also be rejected. Given that the p-values are less than

0.05, it can be said that there is a significant relationship between the digital signature and the services provided by the Regional Government of Ica.

Keywords: Digital signature, Citizen service.

INTRODUCCION

La modernización de la gestión pública tiene como objetivo contar con un gobierno abierto y electrónico a fin fortalecer los servicios que brinda a la ciudadanía, resultando primordial generar el uso de Internet y plataformas virtuales, para ello se necesita confianza en las herramientas informáticas que faciliten las actividades tanto de ciudadanos como de las entidades públicas, así como ofrecer seguridad jurídica cuando se brinden los servicios.

Para muchos ciudadanos, la firma manuscrita sigue siendo la forma más utilizada y más "confiable" de vincular legalmente un documento a una persona específica. Sin embargo, este método ha tenido y sigue teniendo una serie de deficiencias, incluida la posibilidad de falsificación y la dificultad de verificar la firma. La firma en sí consta de dos acciones: el procedimiento de firma y el procedimiento de verificación de firma. El acto de firmar, en el caso de firmas manuscritas, implica que una persona estampa su firma; mientras que el procedimiento de verificación es más complicado porque en algunos casos el uso de la tecnología es muy complejo y siempre existe la posibilidad de error. Hay otras restricciones que ocurren en diversas transacciones económicas, como acciones administrativas inherentes a las instituciones donde se da la necesidad de la existencia de una existencia física y sincronización de las personas y la presencia del notario que garantiza la autoridad, y esto lo

hace lento y conduce a la desaceleración y un trato costoso entre las organizaciones en diferentes partes del país o el mundo.

En tal sentido una alternativa a estos problemas generando una nueva tecnología es la firma digital, la misma que puede reemplazar en las organizaciones la firma manuscrita. En ese sentido se debe encontrar la mejor manera de implementar una gestión eficaz, utilizando el marco de la autenticación digital.

La presente investigación pretende demostrar que el uso de la firma digital tiene impacto en los servicios al ciudadano del Gobierno Regional de Ica. Este trabajo de investigación se divide en cinco capítulos. En el primer capítulo se establece el planteamiento del problema, que incluye la descripción de la realidad problemática, los objetivos, justificación e importancia, limitaciones y delimitación de la investigación. En el segundo capítulo se presenta el marco teórico de la investigación, que incluye; los antecedentes de la investigación, el marco legal, las bases teóricas y el marco conceptual de la investigación. En el tercer capítulo se explica la metodología de la investigación, que comprende los aspectos metodológicos, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, el procesamiento y los aspectos éticos. En el cuarto capítulo se presentan los resultados, en donde se realiza el análisis descriptivo de las variables, la contrastación de la hipótesis general y las hipótesis específicas 1, 2 y 3. Asimismo en el capítulo cinco, se discuten los

resultados de la cual se derivan las conclusiones y recomendaciones de la presente investigación.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

En las últimas décadas, las administraciones públicas de la mayoría de los países desarrollados se han visto inmersas en procesos de regeneración con el propósito de lograr una administración más eficaz y diligente que pueda amoldarse a las necesidades de los ciudadanos, sin que ello se traduzca en un aumento de la presión fiscal, sino aún se tienda a la contención o reducción del gasto público.

El contexto de la aparición de la COVID 19, hizo acelerar los procesos de implementación de la tecnología de información, digitalización y robotización en países desarrollados a fin de no verse estancados en la atención de sus servicios a la ciudadanía, lo que pudo conllevar a agravar aún más la crisis mundial.

La nueva gestión pública enfatiza en la aplicación de los conceptos de economía, eficiencia y eficacia en la organización gubernamental, así como en los instrumentos políticos y sus programas, esforzándose por alcanzar la calidad total en la prestación de los servicios, todo ello, dedicando menor atención a las prescripciones procedimentales, las normas y las recomendaciones. (Leeuw, 1996, p. 92).

En esa busca de mejoras, el mundo actual y en singular la administración pública busca producir un buen empleo de las TIC, a fin brindar mejores servicios a los ciudadanos, siendo la Firma Digital parte de estas nuevas tendencias. Día a día se producen millones de operaciones electrónicas y estas requieren niveles de seguridad que identifiquen apropiadamente a los firmantes, quienes interaccionan en el ciberespacio para adquirir recursos o adquirir servicios de calidad.

La Declaración de Lisboa en el año dos mil nueve contiene recomendaciones a los Gobiernos relativas a conseguir “un modelo de Administración más abierto, transparente y colaborativo, que deje contestar de manera eficaz a los retos económicos, sociales, culturales y ambientales que se proponen a nivel del mundo”. Para ello, la Declaración contempla la utilización de las TIC para convertir la Administración y en ellas evidentemente se halla la Firma Digital la como deben contribuir, de forma articulada, al desarrollo de servicios públicos con mayor calidad. (Thill, 2011).

La práctica de la firma digital y firma electrónica se ha venido ejercitando desde el año dos mil catorce en los veintiocho países que conformaban la Unión Europea, estableciendo un mercado interno sin barrera para transacciones entre esos países, esto dado a que la utilización de la identificación electrónica fue admitida por sus

miembros, tal es así que una firma electrónica expedida en Francia, puede ser reconocida por una autoridad judicial ya sea en Italia, Bélgica o Portugal, de la misma forma se ha generado el beneficio competitivo de prosperar la eficacia de las organizaciones y reducir la utilización del papel, generando cambios sustantivos en sus procesos y procedimientos. Latinoamérica no ha sido extraña a la interconexión y los cambios y mejoras tecnológicas, tal es de esta manera que Argentina fue el primer país de esta parte de esta parte del globo terráqueo en contar con una Ley de Firma Digital, sin embargo, su implementación tuvo demoras, debido a las sucesivas reglamentaciones que se alteraron unas a otras, sin importantes cambios en el texto original de la Ley.

La Firma Digital toma forma en el MERCOSUR, a partir del veinticinco del mes de julio de dos mil ocho, los países miembros del bloque pudieron intercambiar información sobre la historia laboral de trabajadores por vía electrónica. La iniciativa reduce el trámite burocrático para acreditar años de trabajo y lograr la jubilación. Es así como entró en funcionamiento la Firma Electrónica entre los organismos de seguridad social del MERCOSUR, que permite agilizar los trámites previsionales de los trabajadores de esos países, al reducir los tiempos en el intercambio de información y el papeleo que debe presentarse. (Szajewicz, 2008).

Los beneficios que trajeron consigo la utilización de la firma digital estuvieron señaladas por:

- 1° Ahorrar costos y espacios físicos a través de la despapelización.
- 2° Agilizar los procesos de consulta, mejorando la información y los tiempos de tareas manuales
- 3° Mantener la información actualizada, centralizada, segura y perdurable en el tiempo.
- 4° Lograr un mayor y mejor acceso en la disponibilidad de la información sin dependencia de barreras temporales y geográficas. (Szajewicz, 2008).

En tal contexto, Perú no puede ser extraño a esta realidad, sin embargo, los inconvenientes legales se deben solventar desde el derecho informático, donde derecho y tecnología se unen para facilitar las operaciones electrónicas en entornos globalizados y asimismo interconectados. Es de este modo que el sistema jurídico peruano se ha amoldado a las nuevas demandas de los tiempos modernos. En concordancia con los avances del derecho informático, ha regulado en diferentes cuerpos normativos tanto las firmas electrónicas como las firmas digitales

El primer marco legal que dio origen para la generación de operaciones con firma electrónica fue la Ley 27269 Ley de Firmas y Certificados Digitales. después, en mes de junio del año dos mil se aprobó la Ley 27291 que trajo consigo una serie de modificaciones al Código Civil

peruano de mil novecientos ochenta y cuatro. Esto dejó, entre muchos otros aspectos, aquellos relativos a la utilización de los medios electrónicos para manifestar la voluntad y la pertinente utilización de la firma electrónica. Las presentes tendencias de modernización de la administración pública se hallan en tránsito hacia un nuevo paradigma centrado en el ciudadano. Lo precedente significa un cambio en la forma en que las organizaciones públicas brindan sus servicios, los que son fruto del análisis y entendimiento de las necesidades de los ciudadanos y no al revés. En Latinoamérica, países como Colombia, Brasil y Chile han innovado en la prestación de servicios y atienden trámites desarrollando múltiples canales alineados a las peculiaridades y recogiendo las necesidades de los ciudadanos.

Los servicios públicos son el componente de gasto primordial de los gobiernos y sus resultados afectan la calidad de vida, productividad y competitividad de una sociedad. Las nuevas tecnologías incorporadas de forma masiva, crecimientos demográficos y encontrarnos en la era de la información, dan lugar a ciudadanos más conscientes, exigentes y con mayores esperanzas en cuanto se refiere a la calidad de los servicios que reciben y la integridad con que se administran.

Efectuar una investigación sobre las firmas electrónicas y las firmas digitales en el Perú implica una investigación de elementos técnicos, jurídicos y organizacionales. Para ello, se requiere presupuesto, que

muchas veces es escaso y difícil de lograr. En tal contexto, es necesario determinar el soporte legal que estos nuevos elementos inmateriales deben tener para permitir la identificación de los humanos en la página y en el planeta electrónico por norma.

1.1.1. Formulación del problema

El Gobierno Regional de Ica no ha sido ajeno a los cambios tecnológicos, habiendo implementando el uso de la firma digital en el año 2019, hecho que ha tenido mayor auge a partir de la declaración de la alerta sanitaria mundial por efectos de la pandemia del Covid 19 en el mundo y el aislamiento social declarado por el Gobierno Nacional a partir del 15 de marzo del 2020, marcando un precedente en la transformación de la atención de los procesos y procedimientos al interior de la organización, lo cual permitirá acortar los tiempos de entrega de expedientes y seguir preservando nuestra salud a través del distanciamiento social. Sin embargo, existe una mala percepción de la firma digital por parte de algunos servidores, al punto de escanear sus firmas manuscritas y de colocarlas en los documentos tanto internos como externos, por otro lado, en muchas oficinas aún se esperan la impresión de los documentos expedidos a pesar de contar con la firma digital. Siendo una gran oportunidad para forjar una cultura de uso de la firma digital y sus ventajas frente a la atención de la ciudadanía quienes aún no tienen confianza en la expedición de los documentos mediante firmas digitales.

1.1.2. Problema general

¿Qué relación existe entre la firma digital y su impacto en los servicios al ciudadano en el Gobierno Regional de Ica – 2022?

1.1.3. Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la firma digital y la confianza en el servicio en el Gobierno Regional de Ica – 2022?

¿Qué relación existe entre la integridad de datos y los servicios al ciudadano en el Gobierno Regional de Ica - 2022?

¿Qué relación existe entre la funcionabilidad y los servicios al ciudadano en el Gobierno Regional de Ica - 2022?

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la firma digital y su impacto en los servicios al ciudadano en el Gobierno Regional de Ica – 2022

1.2.2. Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre la firma digital y la confianza en el Gobierno Regional de Ica – 2022

Determinar la relación que existe entre la integridad de datos y los servicios al ciudadano en el Gobierno Regional de Ica – 2022

Determinar la relación que existe entre la funcionabilidad y los servicios al ciudadano en el Gobierno Regional de Ica – 2022.

1.3. Justificación e importancia de la investigación

1.3.1. Justificación

1.3.1.1 Justificación teórica

La presente investigación se justifica por el hecho de permitir dar a conocer la aplicación de los conceptos tecnológicos de Firma Digital en el proceso de atención al ciudadano del Gobierno Regional de Ica. Este proceso de integración conlleva el convertir de manera automática el contenido de los documentos a un formato digital PDF, para entonces ser firmados digitalmente dándole valor legal al documento, y entonces poner los datos de este documento digital a predisposición de los usuarios utilizando las TICs. Al integrar la Firma Digital en los procedimientos administrativos, se consigue ocasiones de mejoras en la compañía, favoreciendo su eficiencia y simplificación administrativa.

1.3.1.2 Justificación práctica

La presente investigación busca la mejora de atención de procedimientos y servicios requeridos a las distintas unidades orgánicas que componen el Gobierno Regional de Ica, teniendo en consideración que se cuenta con un sistema de firma digital que permite reducir los retrasos y demoras, permitiendo a los

funcionarios y directivos firmar documentación desde cualquier ubicación o espacio geográfico y con total seguridad de información. Asimismo, se reduce el nivel de quejas y reclamaciones que en muchos casos desprestigia a la gestión pública.

1.3.1.3 Justificación metodológica

La presente investigación examina la problemática descrita a través de usos de instrumentos como encuestas y guía de entrevista, lo cual permite lograr efectos y también incorporar una propuesta consistente en aplicar un plan de atención al ciudadano para la región Ica, basado en herramientas y modelos de gestión y administración.

1.3.1.4. Justificación social

El presente trabajo de investigación permite demostrar que, en los últimos años, el estado peruano mediante sus entidades públicas, han contribuido en el proceso de digitalización de los servicios públicos, favoreciendo al ahorro económico, ahorro de tiempo y mejora en los procesos de atención al ciudadano. (PCM, RENIEC, SUNAT, MEF, SUNARP, son los ejemplos más destacados, entre otros más que se suman a la lista.). La entidad en estudio como parte de su Plan Estratégico Institucional, contempla como estrategia el acentuar la administración Institucional mejorando e incorporando los procesos establecidos por los sistemas administrativos. No solo

el digitalizar los documentos, sino dar a este contenido digital un valor legal con la implementación de la Firma Digital en sus procesos, ampliando los beneficios antes señalados, favoreciendo el término del “Cero Papel” y adecuarlos a la protección del medio entorno. La integración de estos 2 conceptos, Digitalización de los documentos y Firma digital, en el proceso de la gestión administrativa de los procedimientos administrativos y servicios brindados es esencial por el hecho de reducir tiempos y costos en los procedimientos administrativos de la entidad pública.

1.3.2. Importancia

El presente trabajo de investigación contribuye a mostrar la situación real de las instituciones del Estado respecto a sus funciones que tienen de brindar asistencia a los ciudadanos, y la necesidad de adoptar soluciones mediante un sistema fácil y efectivo de interconexión digital utilizando la FIRMA DIGITAL.

1.4. Limitaciones en la Investigación

1.4.1. Limitación de tiempo

La disposición de tiempo de funcionarios, directivos y servidores públicos de la entidad, constituye una limitante en la realización del presente trabajo de investigación, debido a que nos encontramos supeditados a la carga laboral de los mismos, a fin

de que nos puedan brindar atención en las entrevistas personales y encuestas. Asimismo, para poder realizar las encuestas a los ciudadanos y/o empresarios que solicitaron los servicios a través de la firma digital, se deberá utilizar un horario estratégico, a fin de no interrumpir con sus labores cotidianas

1.4.2. Limitación espacial

La pandemia del Covid 19, constituye una limitante, debido a que aún se debe mantener el distanciamiento social en las instalaciones del Gobierno Regional de Ica, por consiguiente, se deberá solicitar citas para la atención de las entrevistas y encuestas, a fin de salvaguardar los protocolos de bioseguridad.

1.4.3. Limitación de recursos

En la actualidad no se cuenta con instituciones públicas y/o privadas que fomenten incentivos económicos para la elaboración de trabajos de investigación a través de las tesis.

1.5. Delimitación del área de Investigación

1.5.1. Delimitación geográfica o espacial

La presente investigación se llevó a cabo en la sede central del Gobierno Regional de Ica, sito en la Avenida Cutervo 920, de la provincia de Ica, capital del departamento que limita por el norte con la provincia de Pisco, por el sur con las provincias de Palpa

y Nasca, por el este con el Departamento de Huancavelica y por el oeste con el Océano Pacífico.

1.5.2. Delimitación temporal

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo en el I trimestre del año 2022.

CAPÍTULO II: MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Para el presente trabajo de investigación se han recopilados antecedentes del ámbito nacional e internacional que guardan relación con las variables de estudio, lo cual contribuirá al aporte información relevante para el desarrollo de la misma, siguiente detalle siguiente:

2.1.1. Antecedentes Nacionales.

Aparco (2021) en su tesis: "*Modelo de implementación del proceso de emisión de grados y títulos digitales mediante el uso de la tecnología blockchain en universidades de Lima metropolitana*", estableció como objetivo elaborar un modelo de implementación de esta tecnología en las Universidades de Lima Metropolitana, la metodología utilizada para esta investigación se basó en un análisis descriptivo, teniendo un alcance que permitió conocer el uso de la tecnología Blockchain en el proceso de emisión de grados y títulos electrónicos de Universidades de Lima Metropolitana, obteniendo opiniones de expertos, usuarios y clientes a través de entrevistas y obteniendo información relevante que ayudo a determinar la factibilidad y viabilidad, así como el entorno tecnológico que deberá tener la institución para su implementación, habiendo establecido entrevistas a profundidad con tres grandes grupos, entre los cuales estuvieron: expertos en Blockchain, quienes brindaron una explicación detallada de cómo funciona la Blockchain y

la factibilidad de aplicarlo a la emisión de grados y títulos; responsables de grados y títulos de Universidades locales, para poder conocer cómo funciona sus procesos actuales de emisión de grados y títulos; funcionarios de la SUNEDU, para que puedan comentar sobre sus procesos actuales y la viabilidad de implementar la tecnología Blockchain, habiendo llegado a la conclusión: según los resultados de la investigación, se identificaron los componentes que permitieron diseñar un modelo de implementación del proceso de emisión de Grados y Títulos digitales utilizando la tecnología Blockchain en las Universidades de Lima Metropolitana; debido a la responsabilidad de la Universidad en brindar confianza a la Sociedad, sobre todo en la coyuntura de la actual pandemia de Covid-19, que obligo a las organizaciones a digitalizar los procesos basados en papel hacia mecanismos electrónicos, identificándose el problema de emisión y validación de Títulos y Grados Universitarios como de urgente solución;

Díaz (2019) en su tesis: *“La firma digital y su impacto en la gestión documentaria del Instituto Nacional de Salud 2018”*, estableció como objetivo determinar la relación que existe entre la firma digital en el Instituto Nacional de Salud – 2018, teniendo como alcance y principales actores para el referido estudio a los directores ejecutivos y generales de los centros de costos y el área de informática, el enfoque de la investigación fue determinado como cuantitativo,

utilizando el modelo hipotético deductivo, el tipo de investigación fue aplicada, su nivel de investigación fue descriptivo y su diseño de investigación cuasi – experimental, siendo su población todos los directores de las áreas, el administrador de base de datos y el personal de tecnología de información del Instituto Nacional de Salud, siendo la muestra de representación un total de 25 directores, un especialista en TI en la implementación de la firma digital y un administrador de bases de datos, asimismo utilizaron los instrumentos de investigación como el cuestionario y entrevistas, llegando a establecer dentro de sus conclusiones que: del resultado estadístico para la hipótesis general el t calculado de -3.26542378 es menor al punto crítico tabular de 1.7109 con 24 grados de libertad. Habiendo demostrado que existe una influencia en la implementación de la firma digital y la mejora de la gestión documentaria dentro de la organización, cobrando gran importancia, porque se reducen tiempos y costos, al reducir el uso de papel y la firma debido a que pueden realizarla por el sistema SIGANET en cualquier momento, siempre que se cuente con el token a la mano y se tenga instalado el software sofnet para firma digital; de los datos recogidos de campo para la hipótesis específica 1.

Ríos (2018) en su Tesis: *“La certificación digital y la gestión administrativa eficiente en las instituciones del estado peruano”*, estableció como objetivo demostrar que la implementación de la certificación digital, permitiría una gestión administrativa eficiente en

las instituciones del estado peruano, su alcance buscaba una gestión administrativa eficiente en las distintas instituciones del estado peruano, utilizando para ello la moderna herramienta de la certificación digital. Sin embargo, se precisó las limitaciones que se presentaron a lo largo de la investigación, la misma que fue enmarcada dentro del tipo de investigación explicativa y por su naturaleza tenía las características de un estudio descriptivo, explicativo y correlacionado, habiendo utilizado los métodos: analítico, inductivo, deductivo y descriptivo, su población lo conformaban por doce instituciones del Estado, donde se venían implementando la certificación digital, vale decir 28,566 personas, habiendo conformado la muestra un total de 161 personas, utilizando para la recolección de datos la guía para investigación y recopilación de la información bibliográfica, guía de observaciones, guía de entrevistas a expertos, cuestionarios a los responsables de las instituciones colaboradoras, empleando para el procesamiento y análisis de datos el paquete estadístico Excel para la tabulación que se presenta en frecuencias simples y relativas para el análisis respectivo, así como también el software SPSS. Finalmente se utilizó la prueba de contrastación de hipótesis empleando la distribución del Chi cuadrado con un nivel de un 95% de confianza y un nivel de riesgo del 5%, llegando a la conclusión: La investigación permitió determinar a través de una relación de preguntas que el 75.15% de los encuestados realizan grandes cantidades de

transacciones electrónicas y de manera regular. De igual forma, dedican semanalmente alrededor de 4 a 6 horas de su tiempo en transacciones electrónicas (51.55%); logrando determinar que, el 84.47% de los encuestados manifiesta que siempre o casi siempre los mecanismos de protección de la certificación digital son seguros; de igual forma los encuestados consideran que siempre o casi siempre la certificación digital, permitiría una gestión administrativa eficiente, que incrementarían las transacciones electrónicas, y que difundir los mecanismos permitiría que más usuarios utilicen la certificación digital.

Siesquen (2022) en su Tesis: "*Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal – Lambayeque*", estableció como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la Oficina Zonal COFOPRI de la región Lambayeque. La tesis correspondió a un estudio básico, con diseño no experimental correlacional; habiéndose recurrido a un grupo de estudio representativo conformado por cincuenta usuarios a los cuales se les aplicó una encuesta, la misma que estuvo conformada por 32 ítems, cuya validez se determinó mediante juicio de expertos y la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, con 0,969 estableciendo un alto nivel de fiabilidad. Los resultados demostraron que existe una relación significativa y directa entre ambas variables, entendiéndose que si mejora la calidad de atención entonces también lo hará la satisfacción de los usuarios en la

Oficina Zonal COFOPRI de la región Lambayeque, concluyendo que la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la Oficina Zonal de COFOPRI de la región Lambayeque están correlacionadas en forma directa, esto fue evidenciado medianamente, con un nivel de significancia menor que el 0,05% y comprobado con el coeficiente de correlación de Spearman $Rho = 0,785$; logrando evidenciar mediante los resultados que en la Oficina Zonal de COFOPRI de la región Lambayeque la calidad de atención es percibida en un nivel medio, lo que da a entender que la institución debe fomentar que el servicio brindado al usuario se ajuste a sus necesidades presentes y futuras, lo que conllevara a cubrir sus expectativas.

Guzmán & Ramos (2018) en su Tesis: "*Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario de la Dirección Regional de Educación Pasco – 2017*", establecieron como objetivo de la investigación la de determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Dirección Regional de Educación Pasco, habiéndose aplicado los cuestionarios para recopilar la información y a través del coeficiente de Spearman, habiéndose determinado que existe una relación entre las dos variables que planteaba el citado trabajo de investigación, es decir que se tiene que ofrecer una adecuada calidad de servicio para que la satisfacción de los usuarios sea cada vez mejor. La investigación se efectuó a través de la técnica de encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario

de veinte preguntas, la misma que fuese aplicada en la Dirección Regional de Educación Pasco. El estudio pertenece al género de investigación básica, de tipo cuantitativo debido a que se basa estadísticamente probando las hipótesis planteadas, siendo de carácter aplicada. Cabe señalar que se hicieron uso de los métodos: gráfico y correlacional, con el propósito de determinar la relación de las variables de la investigación. El diseño empleado fue transversal descriptivo y tuvo como objetivo la recolección de datos para describir la frecuencia en la población definida, la población fueron los usuarios de la Dirección Regional de Educación Pasco, que requirieron algún servicio en el año 2017, siendo la muestra un total de 339 usuarios, concluyendo que: con relación al objetivo general: determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, el valor "sig." es de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se acepta la hipótesis alterna (H1), por lo tanto, se puede afirmar, que existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, y asimismo, luego de someterse al coeficiente de Spearman les permitió observar una correlación 0.591, vale decir que hay una relación positiva moderada entre las variables de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Dirección Regional de Educación Pasco, lo que establece, cuanto mayor sea la calidad de servicio ofrecida a los usuarios, será mejor la

satisfacción de exactamente los mismos, de otro lado a una mala calidad de servicio ofrecida será menor la satisfacción de los usuarios. López, Olivera & Tinoco (2018) en su Tesis: “*Satisfacción del usuario en el marco de la relación estado ciudadanos: políticas y estrategias para la calidad de atención al contribuyente en el servicio de administración tributaria*”, establecieron como objetivo conocer cuál es la relación entre el Estado y los ciudadanos a través de un análisis general del contexto actual para luego, a partir de una aplicación práctica en el Servicio de Administración Tributaria de Lima (SAT), determinar el grado de satisfacción de los ciudadanos que acceden y/o solicitan sus servicios, su alcance fue en el Servicio de Administración Tributaria de Lima (SAT), el tipo de investigación del estudio fue descriptivo, debido a que solamente se realizó un único estudio en un período de tiempo establecido, también fue considerado de tipo transversal, aplicaron el cuestionario Servqual, el cual constaba de dieciséis preguntas, basándose en una escala multidimensional donde se evalúa la calidad de servicio mediante la comparación entre las percepciones de servicio del cliente y sus expectativas, la población del estudio estuvo formada por todos aquellos ciudadanos que realizan sus gestiones, ya sea en materia tributaria y no tributaria en la Sede Central del Servicio de Administración Tributaria (SAT), cito en Jr. Camaná 370, Cercado de Lima, estando la muestra representada por 380 usuarios, habiendo llegado a la conclusión de determinar factores

comunes que agrupan una serie de variables relacionadas entre sí, las cuales se plantearon como atributos que son valorados por los ciudadanos a fin de establecer un nivel de calidad en la atención. Estos atributos son: Atención del personal, Complejidad de la gestión, Tiempo, Accesibilidad e Infraestructura.

2.1.2. Antecedentes Internacionales.

Martínez (2020) en su Tesis: "*La firma digital en la cédula ciudadana*", estableció como dentro de sus objetivos el de Identificar las principales problemáticas asociadas a la pérdida o hurto de la Cédula de Ciudadanía, teniendo en cuenta el carácter jurídico analítico y propositivo del mismo, se pudo establecer que es una investigación de corte analítico-descriptiva que abarcaba la realidad contextual de las personas que son víctimas de la usurpación, hurto y suplantación de identidad en Colombia, la metodología que se utilizó para la realización de la citada investigación hacía referencia al paradigma cualitativo. Dentro de sus conclusiones se puede señalar: que la identidad es un derecho fundamental para que las personas sean entendidas como distintas, que a su vez forman parte de una comunidad en la cual se pueden identificar características afines que identifican a las personas como perteneciente a dicho núcleo social. Una de las formas que el Estado Social de Derecho tiene para brindar garantía a la protección del derecho esencial a la identidad, mediante el otorgamiento de un documento de identidad, el cual es la cédula de ciudadanía para los

mayores de edad. Por consiguiente, en la cédula de ciudadanía deberá quedar inserta la información básica que posibilite identificar y distinguir a cada persona dentro del territorio colombiano.

Otavaló (2020) en su Tesis: *“Implementación del módulo de firmas digitales para el sistema integrado de actividad docente (SIAD) de la carrera de software de la Universidad Técnica del Norte mediante el uso de un token criptográfico aplicando el estándar de infraestructura de clave pública x 509 para automatizar el proceso de entrega de documentos”*, estableció como objetivo implementar el módulo de firmas digitales para el Sistema Integrado de Actividad Docente (SIAD) dentro de la Carrera de Software de la Universidad Técnica del Norte, a través del uso de un token criptográfico aplicando el estándar de Infraestructura de Clave Pública X.509, automatizando el proceso de entrega de documentos, la metodología de desarrollo utilizada para la implementación del citado proyecto fue SCRUM, entendiendo que se trata de una metodología ágil, permitiendo que el desarrollo de un proyecto se haga de una manera incremental, obteniendo las siguientes conclusiones: entre las librerías que se encontraron para el desarrollo del módulo de firmas digitales se detectaron varias como iText-Pdf, Rúbrica, Mecpy, entre otras, extrayendo para este procedimiento iTextPdf para firmas con certificado tipo archivo y Rúbrica para firmas con certificado tipo token. Estas librerías fueron las que se pudieron adaptar a las necesidades y requerimientos del

sistema. Asimismo, la aplicación exigía una gran variedad del cumplimiento de normas y estándares, debido que al ser un proceso que requiere la verificación y validez de una Entidad Certificadora los certificados digitales deben cumplir con el estándar de Infraestructura de Clave Pública X.509, proporcionando el formato para dicho certificado. Tanto la librería Bouncy Castle que provee seguridad generando los certificados X.509 y la librería Rúbrica que entre sus múltiples funciones cuenta con el poder de firmar, no siendo compatibles con el Sistema SIAD desarrollado en Eclipse. Cabe señalar que la herramienta pilar permite analizar los riesgos y vulnerabilidades a los que podrían estar expuestos los activos más significativos del software.

Arrieta (2018) en su Tesis: “*Metodología para implementar firma digital en la gestión documental de las oficinas de la Universidad Nacional de Costa Rica*”, estableció como objetivo generar una metodología para la implementación de certificados digitales, de acuerdo a la normativa vigente en Costa Rica, realizándolo a través de un estudio de la situación actual, considerando los ámbitos: legal, archivístico y tecnológico a fin de apoyar la gestión documental en la Universidad mencionada, de igual forma el trabajo comprendió una metodología que brindo alcance para la implementación de firma digital certificada en la UNA, contando con un enfoque de investigación cualitativa, de igual forma se le catalogo como cualitativa en virtud de que la

información será recolectada a partir de la observación y comportamientos, el tipo de investigación fue establecido a través de un análisis estadístico descriptivo, la muestra estuvo compuesta de seis archivistas, sin embargo, y a fin de lograr los objetivos de investigación solamente se aplicó el cuestionario a cuatro de ellos, en virtud de que se identificó que son ellas las personas que podrán brindar información precisa en relación con el tema de estudio, como consecuencia de su continua actualización profesional y su interés en el tema, desarrollando para esta investigación la aplicación de un cuestionario al personal en archivística, habiendo llegado a la conclusión: que la normatividad nacional vigente en Costa Rica, requiere de generar concientización en relación con el tema de firma digital certificada, esto debido a que hasta el año 2017 se incluye terminología asociada al documento electrónico, desde una percepción archivística (Ley 7202). Asimismo, se hizo necesario madurar el aspecto cultural a nivel de las instituciones públicas y la ciudadanía, debido a que aún existe desconocimiento en los procesos asociados a la firma digital certificada, como, por ejemplo: La necesidad de repositorios o gestores para documentos digitales.

Arley (2021) en su Tesis: *“Propuesta para la mejora del servicio que brinda la municipalidad de Naranjo en la plataforma de servicio”*, estableció como objetivo analizar el servicio que brinda la Plataforma de Servicio de la Municipalidad de Naranjo en el área de la satisfacción

del cliente buscando la generación de insumos que promuevan la mejora del mismo, en el marco de la nueva visión de gerencia pública, la muestra estudiada se calculó en relación a la población de usuarios que han utilizado el servicio de la Plataforma de Servicios de la Municipalidad de Naranjo a los cuales se le generó una boleta de solicitud de servicio, siendo la cantidad de 330, utilizando instrumentos como la aplicación de un cuestionario y las entrevistas, de esta manera se llegaron a las conclusiones de que: la Municipalidad de Naranjo a partir de la Administración para el periodo 2016-2020, debe establecer una serie de transformaciones en la Plataforma de Servicio de esta institución, con el objetivo de mejorar el servicio brindado a la ciudadanía del cantón, buscando los medios para implementar un procedimiento más centralizado, donde el usuario no deba recurrir a más de una instancia para realizar sus trámites y a la vez, disminuyendo el tiempo de respuesta a sus resoluciones; asimismo, en relación a la aplicabilidad del modelo de la nueva gerencia pública dentro del escenario actual de la Plataforma de Servicios de la Municipalidad de Naranjo, es claro que existen brechas entre lo que la nueva gerencia pública postula y lo que realmente se evidencia en el servicio brindado a los usuarios, esto por cuanto, esta investigación se direcciono hacia dos enfoques, uno, la reinención del gobierno que debe dirigirse en primer lugar al ciudadano, y dos, la Gestión para Resultados en el Desarrollo, la cual se dirige hacia los efectos y los

impactos que generan los servicios en la sociedad, entendiéndose que la eficiencia en la ejecución es muy importante; pero la eficacia de los resultados debe ser el eje principal; ante este escenario y una vez que se realizó el estudio en la Plataforma de Servicio de la Municipalidad de Naranjo, se evidencio que existen debilidades en los 65 procesos a su cargo, esto debido a que no se encuentra establecido un sistema de evaluación del servicio que permita identificar deficiencias en sus procesos, por lo que no existe un monitoreo del impacto que el servicio brindado genera hacia los usuarios como retroalimentación a lo aplicado.

Martínez (2021) en su Tesis: "*Eficiencia en la gestión de los servicios públicos municipales*", establece dentro de sus objetivos el de examinar los servicios públicos municipales de forma individual, luego identifica el impacto de factores relacionados con la gobernanza local y contribuye a conseguir los objetivos de desarrollo sostenible, habiéndose desarrollado la modalidad de compendio de publicaciones, llegando a la conclusión que los gobiernos locales están en disposición de realizar acciones como alcanzar economías de escala, ante la dificultad que representa la de modificar límites geográficos del municipio, fomentar la cooperación intermunicipal entre gobiernos locales limítrofes, lo cual permitiría crear órganos de gestión compartida para prestar los servicios a nivel supramunicipal. Bajo esa premisa la gestión pública es más eficiente, los gobiernos analizados

que prestan el servicio de forma directa obtienen mejores niveles de eficiencia.

2.2. Marco Legal

Para el presente trabajo de investigación se ha estimado conveniente analizar el marco normativo sobre el que se pueden sustentar nuestras variables, dentro de los cuales podemos mencionar:

- ✦ Constitución política del Perú del año 1993.
- ✦ Texto único ordenado de la Ley 27444, Ley de procedimientos administrativos general, aprobada por Decreto Supremo n° 004-2019-JUS.
- ✦ Ley n° 27269: Ley de firmas y certificados digitales.
- ✦ Ley n° 27310: Ley que modifica el artículo 11° de la Ley n° 27269.
- ✦ Decreto Supremo n° 052-2008-PCM: Reglamento de ley de firmas y certificados digitales.
- ✦ Decreto Supremo n° 070-2011-PCM: decreto supremo que modifica el reglamento de la Ley n° 27269 y establece normas aplicables al procedimiento registral en virtud del decreto legislativo n° 681 y ampliatorias.
- ✦ Decreto Supremo n° 105-2012-PCM: decreto supremo que establece disposiciones para facilitar la puesta en marcha de la firma digital y que modifica el decreto supremo n° 052-2008-PCM.
- ✦ Decreto Supremo n° 026-2016-PCM: decreto supremo que aprueba medidas para el fortalecimiento de la infraestructura oficial

de firma electrónica y la implementación progresiva de la firma digital en el sector público y privado.

- ✦ Decreto Supremo n° 029-2021-PCM: decreto supremo que aprueba el reglamento del decreto legislativo n° 1412, decreto legislativo que aprueba la ley de gobierno digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo.
- ✦ Resolución Ministerial n° 186-2015-PCM: aprobación del manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública.
- ✦ Política nacional de modernización de la gestión pública al 2021.

2.3 Bases teóricas

2.3.1. Firma digital

2.3.1.1 Definición de firma digital

La firma digital en esta etapa de la historia constituye un avance significativo en el desarrollo de la sociedad, según Alcántara (s.f.) señala “la firma digital como el mecanismo utilizado para asegurar la integridad de un mensaje de datos y su autenticación por parte del emisor” (p.4)

De la misma forma Rojas (Como se citó en Andonayre, 2021) señala: Que la firma digital es la equivalencia a la manuscrita

por lo cual coadyuva a incorporar garantías básicas de seguridad como son la autenticidad, confidencialidad, integridad y la imposibilidad de repudio de la misma. Asimismo, identifica (de forma criptográfica) al autor de la firma (debe ser una persona) y la emisora (esta debe ser certificada) de un documento informático.

De acuerdo a la Ley N 27269 Ley de Firmas y Certificados Digitales en su artículo tercero: es aquella firma electrónica que utiliza una técnica de criptografía asimétrica, basada en el uso de un par de claves único, asociadas una clave privada y una clave pública relacionadas matemáticamente entre sí, de tal forma que las personas que conocen la clave pública no puedan derivar de ella la clave privada.

Del mismo modo de acuerdo con Berrocal (2019) señala:

La Firma Digital, dentro del ámbito de la investigación, la podemos considerar como un conjunto de símbolos basados en medios electrónicos con el fin de autenticar, vincular y garantizar la integridad de un documento digital PDF, cumpliendo con las características funcionales de la firma manuscrita.

2.3.1.2. Formatos de la firma digital

De acuerdo con Berrocal (2019) se pueden considerar los siguientes formatos

digitales:

a) CAdES (CMS avanzado). Es un formato binario de firma, usado para la encriptación, autenticación, resumen y firma de documentos. Está soportado en el estándar PKCS#7. Firmado el archivo, no es posible realizar la verificación y visualización con un programa específico, ya que la información se guarda de forma binaria.

b) PAdES (PDF avanzado). Es el formato más usado para cualquier aplicación que quiera firmar archivos PDF, ya que es un PDF firmado.

“aparentemente” no sufre ninguna alteración del contenido y para los usuarios es fácil poder realizar las validaciones respectivas.

c) XAdES (XML avanzado). Es un formato desarrollado que permite la firma (completa o parcial) de documentos digitales utilizando una notación XML estándar, bajo el amparo del W3C. Este formato tiene ventajas frente a la firma manuscrita tradicional, ya que su formato digital de texto plano, es de estructura legible para las personas. Su funcionamiento es semejante a la del formato CAdES, pero está orientada a documentos XML.

2.3.1.3 Requisitos de la firma digital.

Los elementos necesarios para la autenticidad de la firma digital según Alcántara (s.f.) son:

- Una clave privada, utilizada por el suscriptor o titular para firmar el documento.
- Una clave pública, utilizada por la entidad de certificación para verificar la firma digital (clave privada).
- El certificado digital o de clave pública que identifica al titular de dicha clave;
- La entidad certificadora que es la encargada de emitir certificados digitales a quienes lo solicitan.

2.3.2. Servicio al ciudadano

De acuerdo con Ayala (2019) señala:

Servicio público es toda prestación concreta del Estado o de la actividad privada, que, tendiendo a satisfacer necesidades públicas, es realizada directamente por la administración pública o indirectamente por los particulares, mediante concesión arriendo o una simple reglamentación legal, en la que se determinen las condiciones técnicas y económicas en que debe presentarse, a fin de asegurar su menor costo, efectividad, continuidad y eficacia.

Según Duguit (citado por Tornos 2016) señala:

El servicio público es toda actividad cuyo cumplimiento debe ser regulado, asegurado y fiscalizado por los gobernantes, porque

el cumplimiento de esa actividad es indispensable para la realización y el desenvolvimiento de la interdependencia social, y de tal naturaleza que no puede ser asegurada completamente más que por la intervención de la fuerza gobernante.

Los servicios públicos son el conjunto de bienes y actividades, por lo general de tipo esencial o básico, que, a través de la administración directa, de subsidios o de otros mecanismos regulatorios, un Estado le garantiza a su población, con el fin de brindar un mejor nivel de vida y proteger la igualdad de oportunidades entre sus ciudadanos. Los servicios públicos suelen costearse con el dinero de los contribuyentes, es decir, con erario público (gasto público), razón por la cual suelen limitarse a los indispensables para la vida contemporánea. Dichos servicios, entonces, suelen estar protegidos por el Estado y son considerados un bien de interés nacional, incluso cuando se otorga concesiones a la empresa privada para que administren dicho servicio. En algunas constituciones, incluso, se los declara propiedad inalienable del Estado. Editorial Etece (2021).

Según Guzmán (2021) señala que, en este orden de ideas, el servicio público puede ser prestado:

1. Directamente por el Estado: a través de sus órganos y organismos de la administración central, a través de entidades autónomas o mediante el empleo de empresas públicas. Este modo de gestión se encuentra intensamente limitado por aplicación del principio de subsidiaridad, conforme lo señalado por el artículo 60° de la Constitución. Sin embargo, existen diversos servicios públicos que aún se encuentra en manos del Estado, como son el saneamiento y buena parte de la transmisión y la distribución eléctrica.
2. Indirectamente, y manteniendo supuestamente la titularidad del servicio, a través de contratos de locación de colaboración o asociativos, sin transferencia de potestades públicas. Aquí se emplean mecanismos como el encargo de gestión, las empresas de accionariado mixto, así como los mecanismos conocidos como asociaciones público privadas, que poseen su propia regulación.
3. Por los particulares, por medio de concesionarios o permisionarios, constituyendo también mecanismos de asociaciones público privadas. Este modo de gestión es conocido también como gestión indirecta, aludiendo a la concepción del Estado como titular del servicio público.

2.3.2.1 Calidad de servicio público.

Según señala Drucker (como se citó en Carbajal, 2017):

“La calidad no viene a ser lo que se coloca dentro de un servicio, es la satisfacción que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a intercambiar un pago”.

Del mismo modo según Verástegui (2018) calidad de servicio público consiste en el desarrollo de un conjunto de actividades planificadas que lleva adelante una Unidad de Organización, un grupo de Unidades de Organización o toda la Administración Pública en general, para cumplir con los objetivos de la calidad en sus servicios públicos. Esta actitud exige el compromiso de identificar y cumplir siempre con las exigencias y los requisitos de los usuarios, mejorando constantemente el conjunto de actividades que afectan el desempeño de dicho servicio, otorgando importancia a la identificación de los procesos que se desarrollan en cada Unidad de Organización y que agregan valor al servicio.

Según García (como se citó en Verástegui 2018) manifiesta que la calidad en el servicio público guarda relación con la Nueva Gestión Pública (NGP) apunta hacia una administración eficiente y eficaz, que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos al menor coste

posible, fomentando, para ello, la introducción de mecanismos de competencia que permitan la elección de los usuarios y a su vez promuevan el desarrollo de servicios de mayor calidad. Implica la existencia de sistemas de control que otorguen transparencia a los procesos, planes y resultados, para que favorezcan la participación ciudadana.

2.3.2.2 Tipos de servicio público.

De acuerdo con Bienes y servicio públicos (2022) señala lo siguiente:

1. Electricidad. En muchos países es normal que la empresa de electricidad sea de propiedad exclusiva o mayoritaria del estado. Así, pueden ofrecerse tarifas eléctricas más amables a la población y puede controlarse políticamente este servicio básico indispensable para la vida contemporánea.
2. Identificación y extranjería. La emisión de pasaportes, billetes de identidad, carnés y todo tipo de documentos de identificación para los ciudadanos nacionales o extranjeros residiendo o en tránsito en el territorio de un país, es un servicio exclusivamente público del que se ocupan las oficinas estatales apropiadas.

3. Representación consular. A todos los ciudadanos de un país que habitan en una nación extranjera, los representa legal y logísticamente una embajada, un consulado y diversas instancias diplomáticas que les ofrecen servicios públicos burocráticos, legales e, incluso, auxilio ante una emergencia nacional.

4. Legalización de documentación. La certificación de la originalidad de ciertos documentos legales, como contratos, títulos académicos, etc., toman lugar bajo la mirada del Estado. Diversas entidades públicas se encargan de dar fe por escrito de la originalidad de dichos documentos o certificar la firma de los mismos, actuando como garante de la ecuanimidad.

5. Labores judiciales. Los procesos judiciales tanto civiles, penales, constitucionales o de cualquier índole son responsabilidad exclusiva del Estado, por lo que se trata de un servicio que brinda a sus ciudadanos, en resguardo del cumplimiento de sus derechos y deberes, para velar por el marco jurídico y las reglas de juego legales.

6. Agua corriente. Este servicio también suele ser público en muchos países, excepto aquellos que han sufrido oleadas privatizadoras. Esto se debe a que los

servicios indispensables para la vida urbana, como la luz eléctrica o el agua, inciden directamente en el bienestar mínimo de la población y sus derechos humanos, por lo que no deberían estar en manos de organizaciones privadas.

7. Correo postal. Todos los países poseen un correo postal en manos del Estado, es decir, público, así como oficinas de correos privados que compiten con éste. El correo estatal, a pesar de estar en franco desuso, a menudo es considerado también un servicio de primera necesidad.

8. Salud pública. Un tema álgido en algunos países, ya que a menudo se debate si los recursos del Estado bastan para atender a todos los habitantes que tengan una emergencia de salud sin cobrarles o cobrándoles tarifas sociales. En todo caso, este servicio se activa cuando hay emergencias de salud pública, como epidemias, y forma parte de los mecanismos del Estado para contenerla.

9. Policía. Los veladores por la seguridad pública casi nunca forman parte de empresas privadas, si bien existen también algunas dedicadas al ramo. Pero los cuerpos policiales del Estado forman parte de un

servicio prestado a la población para garantizar su seguridad.

10. Bomberos. Igual que la policía, los bomberos forman parte del servicio de emergencia pública y extinción de fuegos que toda nación requiere para velar por la vida de sus ciudadanos.

2.3.2.3 Regulación de los servicios públicos

Como lo advierte Tassano (2019)

Consecuencia de la reorientación del papel del Estado en la economía se crearon organismos reguladores de los servicios públicos (telecomunicaciones - OSIPTEL, electricidad - OSINERG, saneamiento - SUNASS) y de las concesiones de obras públicas de infraestructura de transporte (puertos, aeropuertos, carreteras, vías ferroviarias - OSITRAN). La finalidad de la creación de los organismos anteriormente mencionados fue la de garantizar un tratamiento técnico de la regulación, fiscalización y supervisión de las actividades económicas calificadas como servicios públicos, o que se desarrollan en condiciones de monopolios naturales o poco competitivos y las que requieren para su desarrollo la utilización de redes e infraestructuras.

2.3.2.4. *Principios de los servicios públicos*

De acuerdo con Danos (2019) los siguientes son los principios que rigen los servicios públicos:

A. El principio de igualdad o generalidad

Tiene dos manifestaciones: (i) se expresa en la obligación de las empresas operadoras de contratar con toda persona que requiera la prestación de la actividad sin distinción alguna siempre que esté dispuesta a aceptar las condiciones generales establecidas para el disfrute del servicio, tarea que constituye una obligación para las empresas operadoras y correlativamente la consagración de un “Derecho de acceso al servicio” por parte de los interesados, y (ii) que el contenido de la relación contractual sea idéntico para cada una de las categorías de usuarios establecidas; es decir, que a los particulares se les dispense igual tratamiento, sin discriminación, salvo que se funden en la desigual condición o situación en que objetivamente se encuentra cada usuario. Dice Francisco José Villar Rojas que el referido “derecho de acceso al servicio” constituye un derecho subjetivo y por tanto, exigible mediante las vías previstas legalmente, en los términos que establezcan las normas que regulan la actividad de las empresas operadoras, o los respectivos

contratos de concesión y siempre que el particular cumpla las condiciones que para ser usuario se establezcan legalmente.

B. El principio de continuidad

Implica la obligación de proporcionar el servicio sin interrupciones en atención al carácter esencial de las prestaciones involucradas que tienen como finalidad la satisfacción de las necesidades colectivas primordiales y la generación de las condiciones materiales mínimas que hacen posible el desarrollo de cada persona individualmente considerada, lo que determina que el servicio deba prestarse en forma perenne. Dice José Luis Villar Escurra que el principio de continuidad puede admitir concreciones diferentes según el tipo de servicios públicos de los que se trate, porque existen servicios en los que la prestación debe ser constante y perenne, sin paros ni cortes de ningún tipo, tales como la prohibición de agua potable, electricidad, etcétera; pero también existen prestaciones de imposible prestación continúa, como sucede con el transporte público aéreo o terrestre, en los países que caracterizan a dichas actividades como servicios públicos. Al respecto, Diego Zegarra confirma que el principio de continuidad “no puede tener el mismo

contenido para todos los servicios. Existe una escala de la continuidad, según la naturaleza de los servicios y de las prestaciones que estos últimos ofrecen a los ciudadanos”. Las técnicas de protección de la continuidad son variadas y están consagradas en marcos legales incluso ajenos al específico de los servicios públicos: tal es el caso de las normas laborales, que prohíben la huelga en los servicios públicos, y de las penales normas que tienen en común la garantía del principio de continuidad, que en términos de Sala Arquer, caracteriza a una actividad que por ser de vital y objetiva esencialidad no debe interrumpirse.

C. El principio de regularidad

Este principio significa que los operadores deben realizar las prestaciones a su cargo con sujeción a los modelos o estándares de calidad del servicio que hayan sido establecidos para su funcionamiento, ya sea en los respectivos marcos regulatorios o en los contratos de concesión, con la finalidad de garantizar la calidad de las prestaciones. El objetivo del principio de regularidad es que los usuarios no deben perjudicarse, ni las necesidades colectivas ver se insatisfechas, por circunstancias anómalas o disfuncionales imputables al

operador que determinen deficiencias o el mal funcionamiento de las prestaciones que forman parte del servicio público.

D. El principio de mutabilidad o adaptabilidad a las condiciones técnicas

Implica la obligación para los gestores de prestarlos servicios en las mejores condiciones técnicas posibles, incorporando las innovaciones tecno-lógicas propias del progreso del servicio para que las prestaciones suministradas a los usuarios respondan a un nivel óptimo de satisfacción de los intereses de la colectividad.

2.4. Marco conceptual

2.4.1. Definiciones más usadas

2.4.1.1. *Firma Digital*

Es aquella firma electrónica que utilizando una técnica de criptografía asimétrica, permite la identificación del signatario y ha sido creada por medios que éste mantiene bajo su control, de manera que está vinculada únicamente al signatario y a los datos a los que refiere, lo que permite garantizar la integridad del contenido y detectar cualquier modificación ulterior, tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita, siempre y cuando haya sido generada por un

prestador de servicios de Certificación Digital debidamente acreditado que se encuentre dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica (MINJUS).

2.4.1.2. Certificado Digital

Certificado digital, es el documento digital emitido por una entidad certificadora para identificar a una persona con un par de claves, mediante el cual la persona certificada afirma la credibilidad de sus datos generales. Así mismo se incluye los datos de la empresa certificadora y se detalla la fecha de vigencia de su certificado digital para poder firmar digitalmente cualquier documento digital. (RENIEC Identidad Digital, 2017).

2.4.1.3. Gestión administrativa

La gestión administrativa es la aplicación de un conjunto de técnicas, procesos y herramientas en la conducción de recursos y desarrollo de las actividades organizacionales de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Así mismo la gestión administrativa se relaciona con la disponibilidad y la estructura de los recursos de uno a más individuos con el objetivo de obtener resultados esperados. (Cadillo, 2017).

2.4.1.4. Calidad de servicio

Calidad es producir un bien o servicio bueno. Hacer las cosas de manera correcta. Es producir lo que

el consumidor desea. Calidad se asemeja a la perfección. Si las empresas, conocen lo que necesitan y desean los clientes, se logrará generar valor y se crearán productos y servicios de calidad. Es decir, la medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el cliente, y el que recibe de la empresa. (Matsumoto Nishizawa, 2014).

2.4.1.5. Gestión documentaria.

La gestión documental es el procedimiento de registrar y mantener los documentos de una organización, desde el inicio de su ciclo de vida o creación, trámites, y eliminación o conservación del mismo, respetando los principios de orden original y el principio de procedencia. (PCM - Secretaría de Gobierno Digital, 2018).

2.4.1.6. Sistema de Información.

En el caso de los sistemas de información, la idea de integración es la de unir partes que han sido automatizadas, antiguas o modernas. Esta unión de arquitecturas tecnológicas, comunicar sistemas y plataformas, compartir datos, recursos; y que unidos puedan desempeñarse como si fuera un solo sistema, brindando una funcionalidad superior a los usuarios,

cumpliendo los objetivos que son necesarios para la empresa u organización que requieran la unión de los sistemas de información.

(Muñoz Recuay, 2007).

2.4.1.7. Documento electrónico.

El documento electrónico es la información generada, enviada, recibida, o archivada por medios electrónicos, ópticos o cualquier otra tecnología. Es la información registrada, publicada o no, susceptible de ser generada, clasificada, gestionada, transmitida, recibida, procesada o conservada por una entidad de acuerdo a requisitos funcionales, utilizando medios electrónicos, ópticos o cualquier otra tecnología, con sistemas informáticos. (PCM - Secretaría de Gobierno Digital, 2018)

2.4.1.8. Calidad

La calidad conceptualizada por la Real Academia Española es una cualidad o grupo de cualidades inseparables a algo, cuya propiedad permite darle valor. Esto quiere decir que la calidad se manifiesta como una capacidad que tiene un objeto para satisfacer necesidades. La calidad se aplica como carácter subjetivo, debido que se concibe como una capacidad de interacción entre uno o más individuos, también

como capacidad para pensar. Por otra parte, la calidad en el servicio conceptualizada por Keith contempla un solo sentido con la aplicación de lecciones más atrevidas y con dirección empresarial (Keith, 1991).

2.4.1.9. Servicio

El servicio conceptualizado por Molina es una fuente de respuesta que satisface la necesidad del mercado y de las organizaciones, de tal manera que contemplen a través de ello una estrategia eficiente en el mercado. El servicio se aplica como una fuente de satisfacción de necesidad, las cuales son generadas por distintas situaciones en la vida del ciudadano. En ese sentido, se busca la mejor estrategia en la empresa para repercutir dicha necesidad. (Molina, 2011)

2.4.1.10. Servicio público

El servicio público conceptualizada por la Real Academia Española es una acción que se lleva a cabo por la administración regulada por normativa de ley dentro de una organización, con la finalidad de satisfacer necesidades de un grupo de personas y en beneficio a la comunidad. Además, cada acción debe estar relacionada con los jefes de estado, quienes son los encargados de ejecutarla de manera eficaz y eficiente. (RAE, 2018)

2.4.1.11. Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta conceptualizada por Drucker es la actitud para apoyar a los clientes brindando un servicio rápido y cumpliendo el tiempo en cuanto a los compromisos que se pactaron con la organización. Asimismo, este compromiso se pacta a través de una solicitud de información y/o acuerdo establecido entre la organización y el cliente. (Drucker, 1990).

2.4.1.12. Fiabilidad

La fiabilidad conceptualizada por la Real Academia Española es la probabilidad de que las funciones de un sistema o aparato se cumplan bajo ciertas condiciones durante un tiempo determinado. La fiabilidad se aplica como una probabilidad de funcionamiento, en la cual se tiene que establecer criterios de cumplimiento. (RAE, 2018).

2.5. Formulación de la hipótesis

2.5.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la firma digital y su impacto en los servicios al ciudadano en el Gobierno Regional de Ica – 2022.

2.5.2. Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre la firma digital y la confianza en el Gobierno Regional de Ica – 2022.

Existe relación significativa entre la integridad de datos y los servicios al ciudadano en el Gobierno Regional de Ica – 2022.

Existe relación significativa entre la funcionabilidad y los servicios al ciudadano en el Gobierno Regional de Ica – 2022.

2.6. Identificación de variables

Las variables identificadas para el presente estudio estarán conformadas por la firma digital y servicios al ciudadano.

Donde:

Variable 1: Firma Digital

Variable 2: Servicios al ciudadano

2.7. Operacionalización de variables

La firma digital, es aquella firma electrónica que utiliza una técnica de criptografía asimétrica, basada en el uso de un par de claves único; asociadas una clave privada y una clave pública relacionadas matemáticamente entre sí, de tal forma que las personas que conocen la clave pública no puedan

derivar de ella la clave privada. (Perú M. d., LEY N° 27269 Art. 3, 2000).

La operacionalización de esta variable se basa en las dimensiones: Integridad de datos, confidencialidad y funcionalidad. (Ver anexo 2).

Definición operacional

En relación a la variable 1: Firma digital se encuentra representada por tres dimensiones y cinco indicadores por cada dimensión, las mismas que serán desarrolladas a través del instrumento de la encuesta, en relación a las dimensiones se han tomado en cuenta las dimensiones integridad de datos, confianza y funcionabilidad, las mismas que serán procesadas a través de la escala ordinal y nominal.

Tabla 1. Matriz de operacionalización de la Firma Digital

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores		Niveles y rangos
			Escala ordinal	Escala Nominal	
Integridad de datos	Confiabilidad	10, 13, 16, 17,18	Definitivamente Sí = 1	Sí = 1	Deficiente
			Sí = 2	No = 2	[0, 25>
Confidencialidad	Integridad	8, 9,14	Neutral = 3	No lo sé = 3	Malo
			No = 4		[25 – 50>
Funcionalidad	Utilización	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 11, 12, 15, 19,20	Definitivamente No= 5		Regular
					[50 – 75>
					Bueno
					[75 – 100]

Servicio, es acto, esfuerzo que ofrece una parte a otra o es el resultado de la aplicación de esfuerzos humanos o mecánicos a personas u objetos. Vildosola (2007).

La operacionalización de esta variable se basa en las dimensiones: valoración del servicio, trato personal y confianza en el servicio. (Ver anexo 2).

Definición operacional

En relación a la variable 2: Servicios al ciudadano se encuentra representada por tres dimensiones y cinco indicadores por cada dimensión, las mismas que serán desarrolladas a través del instrumento de la encuesta, en relación a las dimensiones se han tomado en cuenta las dimensiones valoración del servicio, trato

personal y confianza en el servicio, las mismas que serán procesadas a través de la escala ordinal y nominal.

Tabla 2. Matriz de operacionalización de Servicio al ciudadano

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores		Niveles y rangos
			Escala ordinal	Escala Nominal	
Valoración del servicio	Eficacia	1, 2, 7, 8, 9, 10, 14, 15, 17	Definitivamente Sí: 1	Sí: 1	Malo
			Sí: 2	No: 2	[0, 33.33>
Trato de personal	Compromiso	3, 11, 12, 13, 16	Neutral: 3	No lo sé:3	Regular
			No: 4		[33.33 – 66.66>
Confianza en el servicio	Modernidad	4, 5, 6, 18, 19, 20	Definitivamente No: 5		Bueno
					[66.66 – 100]

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Aspectos metodológicos

3.1.1. Tipo de investigación

De acuerdo a los objetivos de la presente investigación, el estudio pertenece al tipo de investigación básica, con un enfoque cuantitativo, debido a que se realizaron recolecciones de datos para probar hipótesis a través de mediciones estadísticas y teorías (Fernández et ál, 2014), buscando determinar la aplicación de la celeridad en los trámites administrativos del Gobierno Regional de Ica.

Behar (2008) menciona: Este tipo de investigación también recibe el nombre de práctica, activa, dinámica. Se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren. Es el estudio y aplicación de la investigación a problemas concretos, en circunstancias y características concretas. Esta forma de investigación se dirige a su aplicación inmediata y no al desarrollo de teorías. (p.20).

3.1.2. Diseño de investigación

El Diseño de investigación es no experimental, debido a que no manipulamos variable alguna y de corte transversal porque describe variables y analiza su impacto en un único tiempo (Fernández et ál, 2014).

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Según Hernández y Mendoza Torres (2018), la población es un conjunto de casos que concuerdan con determinadas especificaciones (p.174).

La población para la presente investigación estará comprendida por los usuarios y/o administrados que solicitaron el servicio a través de la firma digital al I trimestre del año 2022, asimismo los funcionarios y/o directivos que hacen uso de la firma digital en la institución, especialistas del área de Tecnología de la Información y servidores de la Sub Gerencia de gestión documentaria de la sede central del Gobierno Regional de Ica, de acuerdo al siguiente detalle:

Tabla 3. Cantidad de población y distribución

Población	Cantidad
Usuarios o administrados que solicitaron el servicio a través de la firma digital al I trimestre 2022	26
Funcionarios y/o Directivos que hacen uso de la firma digital	6
Especialistas de TI	4
Servidores de gestión documentaria	4
Total	40

3.2.2. Muestra

La muestra para la presente investigación será la denominada muestreo censal. Ramírez (1997) nos dice que las muestras

censales son aquellas las cuales las unidades de investigación se toman como muestras. En tal sentido estará comprendida por 40 personas, donde se incluyen usuarios o administrados que solicitaron el servicio a través de la firma digital al I trimestre 2022, funcionarios y/o directivos que hacen uso de la firma digital, especialistas de tecnología de información y servidores de gestión documentaria.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Técnicas

Para el presente trabajo de investigación utilizamos la observación a fin de verificar los procesos de atención de servicios a través de la firma digital. Al respecto Bunge (2007) señala que:

La observación es el procedimiento empírico elemental de la ciencia que tiene como objeto de estudio uno o varios hechos, objetos o fenómenos de la realidad actual; por lo que, en el caso de las ciencias naturales, cualquier dato observado será considerado como algo factual, verdadero o contundente; a diferencia, dentro de las ciencias sociales, el dato será el resultado que se obtiene del proceso entre los sujetos y sus relaciones por lo que no es tan factual y pudiera ser subjetivo.

Entrevistas.

Para el presente trabajo de investigación, se aplicaron entrevistas a funcionarios, directivos y servidores del Gobierno Regional de Ica, con la finalidad de evaluar el impacto de la aplicación de la firma digital en la institución. Así tenemos que Roberto Hernández Sampieri y otros (2010), señalan que las entrevistas: “[...] implican que una persona calificada (entrevistador) aplica el cuestionario a los participantes; el primero hace las preguntas a cada entrevistado y anota las respuestas. Su papel es crucial, es una especie de filtro. (p. 239).

Encuestas.

Asimismo, utilizamos las encuestas para medir el impacto del uso de la firma digital en los usuarios y/o administrados, funcionarios, directivos y servidores del Gobierno Regional de Ica. De acuerdo con García Ferrando (1993), una encuesta es una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación, con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población.

Estas encuestas serán usadas mediante el método empírico de la investigación elaborando un cuestionario para conocer las opiniones y valoraciones que se obtienen de los encuestados seleccionados de la muestra. Las preguntas son subjetivas y relacionadas con las actividades, motivaciones y/u opiniones de los individuos encuestados.

3.3.2. Instrumentos

Cuestionario

Para la presente investigación se aplicó un cuestionario a los usuarios que han solicitado los servicios a través de la firma digital, utilizando para este caso la herramienta de encuesta de Google form, este instrumento según Roberto Hernández Sampieri y otros (2010): “[...] se aplican de dos maneras fundamentales: auto administrado y por entrevista (personal o telefónica).” (p. 235).

Tabla 4. Instrumentos y técnicas de recolección de datos

Variables	Técnicas	Instrumentos
Firma digital	Encuesta	Encuesta de firma digital
Servicios al ciudadano	Encuesta	Encuesta de servicios al ciudadano

Validez de los instrumentos

Según Menéndez, definió la validez de ambos cuestionarios que miden la firma digital y servicios al ciudadano es, cuando los resultados experimento son válidos, con ello se logra la trascendencia científica, o sea que el instrumento tiene la capacidad para calcular las condiciones para las cuales ha sido construido. (2002. p.25).

Tabla 5. Validación de los instrumentos según juicios de expertos

Experto	Firma digital	Servicios al ciudadano
Mag. Elías Huamán Castro	Aplicable	Aplicable
Mag. Miguel Atoche Pacherras	Aplicable	Aplicable
Mag. Luis Chunga Ticse	Aplicable	Aplicable

Los expertos validaron los cuestionarios, opinando para el cuestionario firma digital que es apto para su aplicación, de igual manera para el cuestionario referido a servicios al ciudadano de forma unánime manifestaron que es apto para su aplicación.

Confiabilidad de los instrumentos de medición

Se procedió a utilizar el juicio de expertos para la validación y para determinar la fiabilidad del instrumento el Alfa de Cronbach

con la finalidad de aplicarlo adecuadamente en el trabajo de campo.

Para Hernández, Fernández, y Baptista, “la confiabilidad de una herramienta de medición se considera al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u cosa produce resultados semejantes” (2003, p.200).

Tabla 6. Niveles de confianza del Alfa de Cronbach

Rango	Magnitud
0.81 - 1.00	Muy alta confiabilidad
0.61 - 0.80	Alta confiabilidad
0.41 - 0.60	Moderada confiabilidad
0.21 - 0.40	Baja confiabilidad
0.01 – 0.20	Muy baja confiabilidad

Con el objeto de obtener el grado de confiabilidad, se aplicó encuestas a 26 usuarios y administrados que requirieron la atención de procedimientos administrativos mediante el uso de la firma digital durante el I trimestre del año 2022, considerando para el caso la prueba de Alfa de Cronbach, (escala polifónica

con cinco valores). Obteniendo como resultado de confiabilidad para ambos instrumentos la magnitud de alta confiabilidad.

Tabla 7. Estadístico del grado de fiabilidad de la firma digital

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.933	26

La tabla 7 muestra el grado de confiabilidad del instrumento de la firma digital con un porcentaje de 0.933, considerado de muy alta confiabilidad.

Tabla 8. Estadístico del grado de fiabilidad de servicios al ciudadano

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.988	26

La tabla 8 muestra el grado de confiabilidad del instrumento de servicios al ciudadano con un porcentaje de 0.988, considerado de muy alta confiabilidad

3.4. Procesamiento de la información.

Para el procesamiento y análisis de la información se empleó el paquete estadístico Excel para la tabulación que se presentará en frecuencias simples y relativas para el análisis respectivo, así

como también el software SPSS. Finalmente se utilizó la prueba de contrastación de hipótesis empleando la distribución del Chi cuadrado con un nivel de un 95% de confianza y un nivel de riesgo del 5%.

3.5. Aspectos éticos

Para la presente investigación se ha brindado autonomía para la actuación de sus integrantes, protegiendo la autoría y origen de los libros y material utilizado, asumiendo los resultados que se generen a raíz de la investigación.

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo de las variables

4.1.1. Presentación, análisis e interpretación de resultados –
variable firma digital

A la pregunta: 1. ¿Conoce las ventajas de la firma digital?

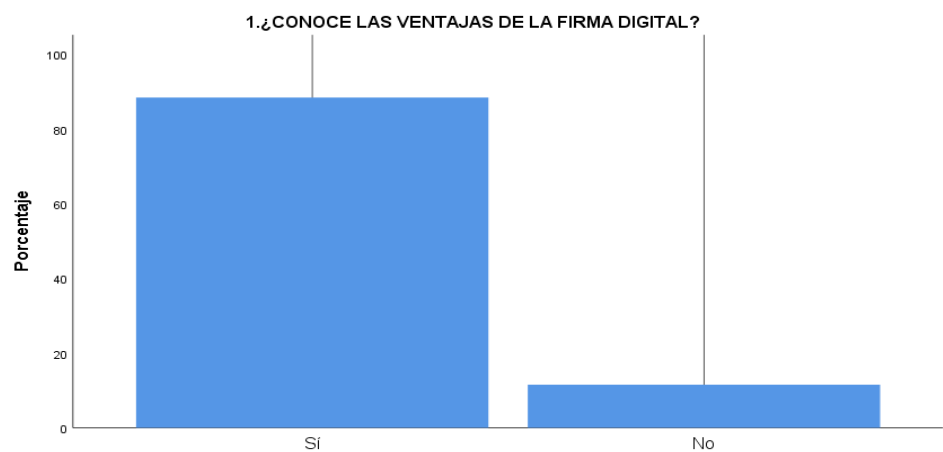
Se obtuvo el resultado que se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 9. Resultados de la pregunta 1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	23	88,5	88,5	88,5
	No	3	11,5	11,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

El 88.5% de la población encuestada señala que Sí, conoce las ventajas de la firma digital y un 11.5% señalan No conocerlas.

Figura 1. Porcentajes alcanzados en la pregunta 1



A la pregunta: 2. ¿Considera que la implementación de la firma digital es un proceso innovador en la gestión del Gobierno Regional de Ica?

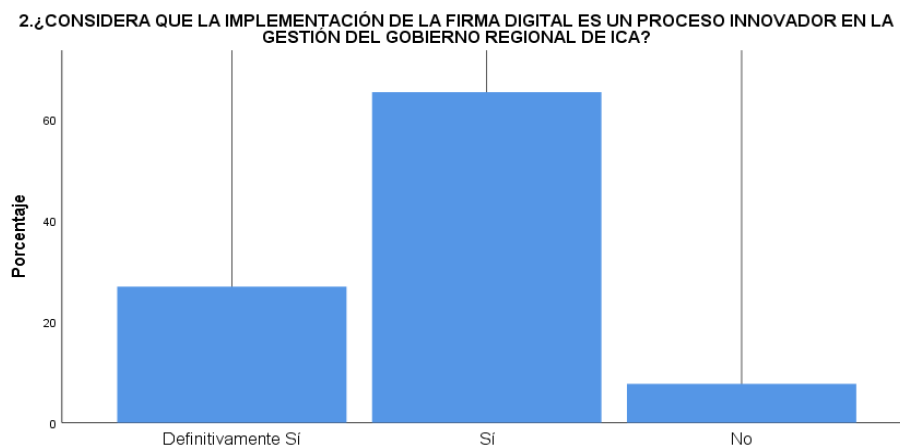
Se obtuvo el resultado que se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 10. Resultados de la pregunta 2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente Sí	7	26,9	26,9	26,9
	Sí	17	65,4	65,4	92,3
	No	2	7,7	7,7	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

El 26.9% de la población encuestada señala que la firma digital definitivamente si es un proceso innovador, un 65.4%, señalaron que si es un proceso innovador y un 7.7% indico que no era un proceso innovador, interpretándose que entre definitivamente si y si tenemos un 92.3%

Figura 2. Porcentajes alcanzados en la pregunta 2



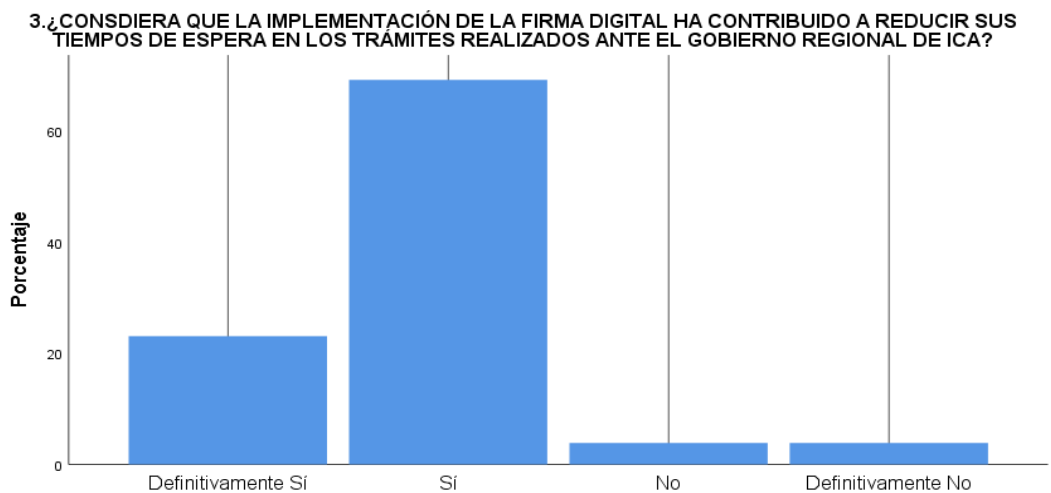
A la pregunta 3. ¿Considera que la implementación de la firma digital ha contribuido a reducir sus tiempos de espera en los trámites realizados ante el Gobierno Regional de Ica?

Tabla 11. Resultados de la pregunta 3

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente Sí	6	23,1	23,1	23,1
	Sí	18	69,2	69,2	92,3
	No	1	3,8	3,8	96,2
	Definitivamente No	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

El 23.1% de la población encuestada señala que definitivamente si la implementación de la firma digital contribuye a reducir los tiempos de espera en los tramites realizados ante el Gobierno Regional de Ica, el 69.2% señala que sí, el 3.8% indica que No y el 3.8% definitivamente No.

Figura 3. Porcentajes alcanzados en la pregunta 3



A la pregunta 4. ¿Considera que el uso de la firma digital permitirá la reducción de costos en los tramites que se realizan ante el Gobierno Regional de Ica?

Se obtuvo el resultado que se muestra en la siguiente tabla:

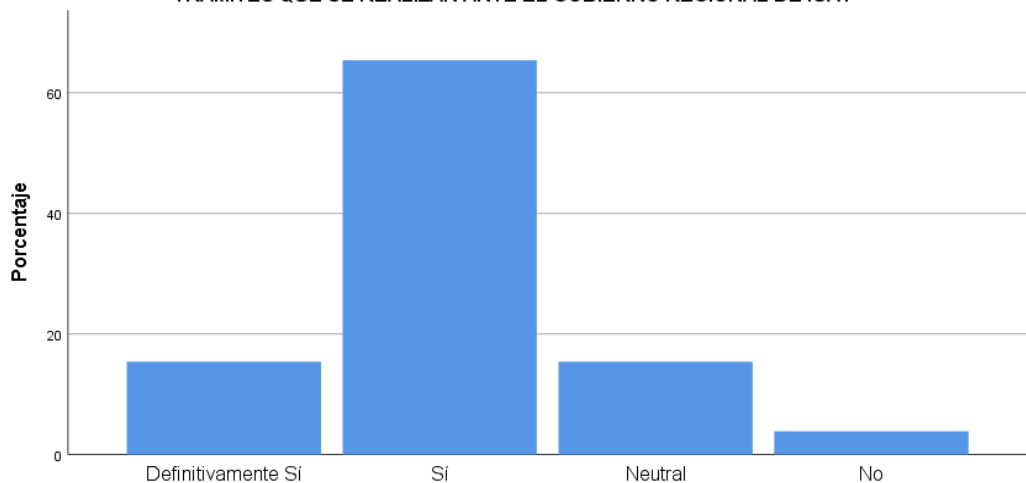
Tabla 12. Resultados de la pregunta 4

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente Sí	4	15,4	15,4	15,4
	Sí	17	65,4	65,4	80,8
	Neutral	4	15,4	15,4	96,2
	No	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

El 15.4% de la población encuestada señala que definitivamente si, la firma digital permite la reducción de costos en los tramites realizados ante el Gobierno Regional de Ica, el 65.4% señala que sí, el 15.4% se muestra neutral, el 3.8% indica que No.

Figura 4. Porcentajes alcanzados en la pregunta 4

4.¿CONSIDERA QUE EL USO DE LA FIRMA DIGITAL PERMITIRÁ LA REDUCCIÓN DE COSTOS EN LOS TRAMITES QUE SE REALIZAN ANTE EL GOBIERNO REGIONAL DE ICA?



A la pregunta 5. ¿En su opinión la implementación de la firma digital contribuye a mejorar la calidad de atención de los tramites requeridos ante el Gobierno Regional de Ica?

Se obtuvo el resultado que se muestra en la siguiente tabla:

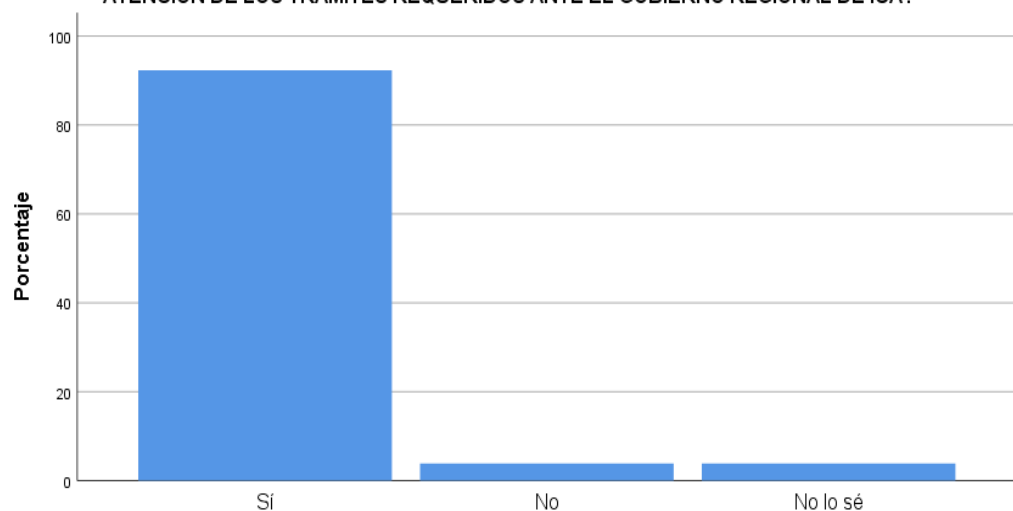
Tabla 13. Resultados de la pregunta 5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	24	92,3	92,3	92,3
	No	1	3,8	3,8	96,2
	No lo sé	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

El 92.3% de la población encuestada señala que Si, la firma digital contribuye a mejorar la calidad de atención de los tramites requeridos ante el Gobierno Regional de Ica, el 3.8% señala que No y el 3.8% señala que No lo sabe.

Figura 5. Porcentajes alcanzados en la pregunta 5

5.¿EN SU OPINIÓN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA FIRMA DIGITAL CONTIBUYE A MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS TRAMITES REQUERIDOS ANTE EL GOBIERNO REGIONAL DE ICA?



A la pregunta 6. ¿Tiene conocimiento del proceso de verificación y/o validación de la documentación expedida mediante el uso de la firma digital?

Se obtuvo el resultado que se muestra en la siguiente tabla:

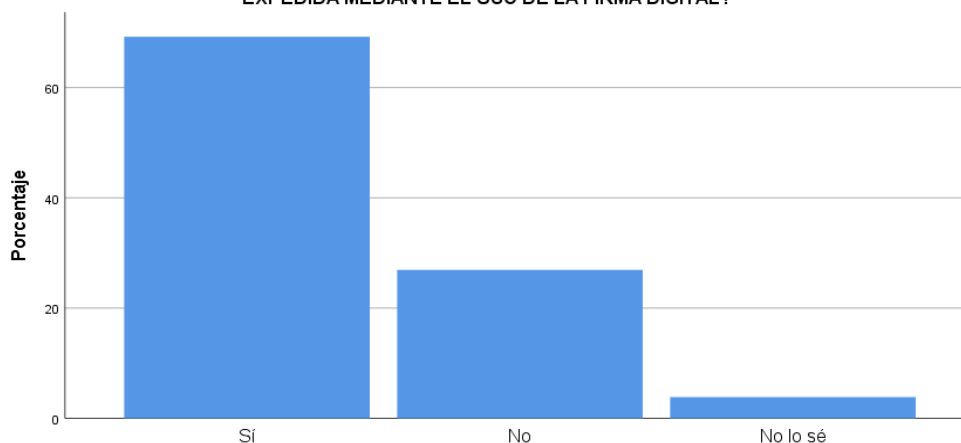
Tabla 14. Resultados de la pregunta 6

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	18	69,2	69,2	69,2
	No	7	26,9	26,9	96,2
	No lo sé	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

El 69.2% de la población encuestada señala que Si, tiene conocimiento del proceso de verificación y/o validación de la documentación expedida mediante el uso de la firma digital, el 26.9% señala que No y el 3.8% señala que No lo sabe.

Figura 6. Porcentajes alcanzados en la pregunta 6

6. ¿TIENE CONOCIMIENTO DEL PROCESO DE VERIFICACIÓN Y/O VALIDACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN EXPEDIDA MEDIANTE EL USO DE LA FIRMA DIGITAL?



A la pregunta 7. ¿Considera que existe integridad y veracidad en la información de la documentación expedida mediante el uso de la firma digital por el Gobierno Regional de Ica?

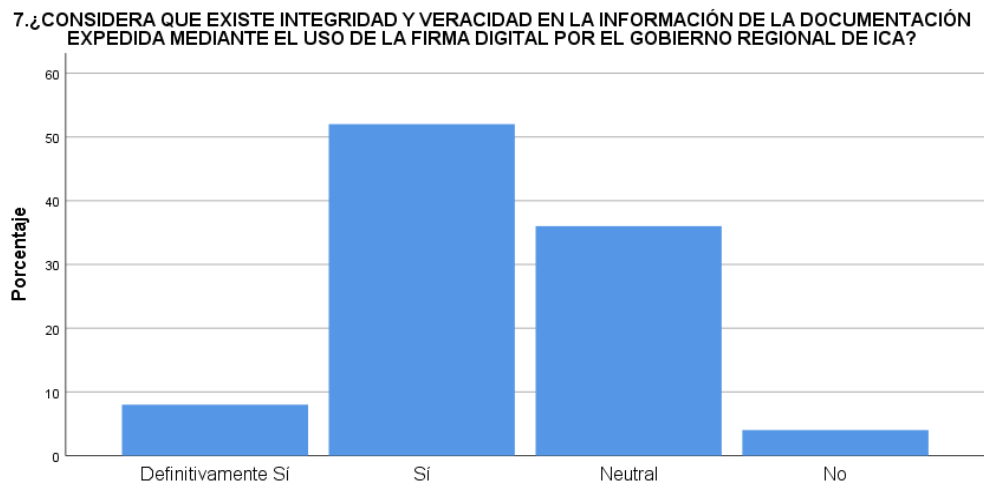
Se obtuvo el resultado que se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 15. Resultados de la pregunta 7

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente Sí	2	7,7	8,0	8,0
	Sí	14	53,8	54,0	62,0
	Neutral	9	34,6	34,0	96,0
	No	1	3,8	4,0	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

El 7.7% de la población encuestada señala que Definitivamente Si, considera que existe integridad y veracidad en la información de la documentación expedida mediante el uso de la firma digital por el Gobierno Regional de Ica, el 53.8% señala que Sí, el 34.6% se muestra neutral y el 3.8% señala que No.

Figura 7. Porcentajes alcanzados en la pregunta 7



A la pregunta 8. ¿Considera que la documentación expedida con el uso de la firma digital tiene legalidad para poder realizar trámites ante otras instituciones públicas?

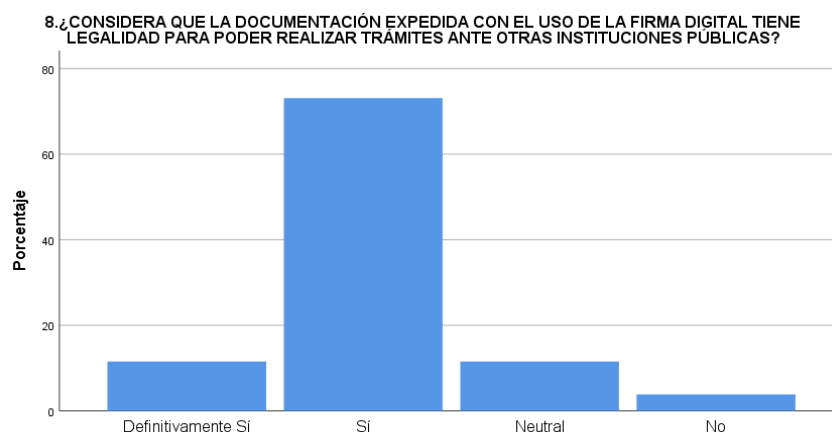
Se obtuvo el resultado que se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 16. Resultados de la pregunta 8

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente Sí	3	11,5	11,5	11,5
	Sí	19	73,1	73,1	84,6
	Neutral	3	11,5	11,5	96,2
	No	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

El 11.5% de la población encuestada señala que Definitivamente Si, considera que la documentación expedida con el uso de la firma digital tiene legalidad para poder realizar trámites ante otras instituciones públicas, el 73.1% señala que Sí, el 11.5% se muestra neutral y el 3.8% señala que No.

Figura 8. Porcentajes alcanzados en la pregunta 8



A la pregunta 9. ¿En su opinión, la información contenida en la expedición de documentos mediante la firma digital puede ser vulnerada?

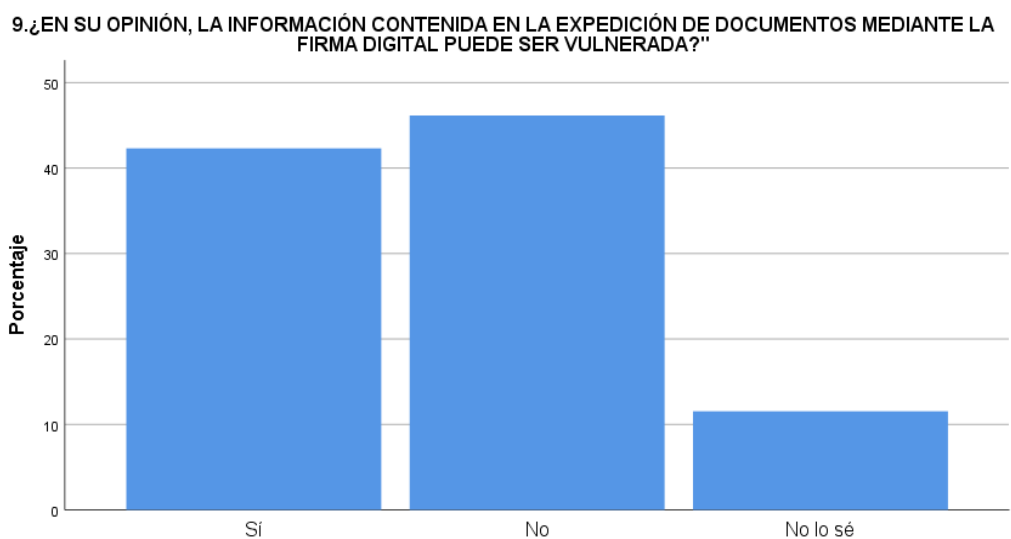
Se obtuvo el resultado que se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 17. Resultados de la pregunta 9

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	11	42,3	42,3	42,3
	No	12	46,2	46,2	88,5
	No lo sé	3	11,5	11,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

El 42.3% de la población encuestada señala que Si, la información contenida en la expedición de documentos mediante la firma digital puede ser vulnerada, el 46.2% señala que No y el 11.5% señala que No lo sabe.

Figura 9. Porcentajes alcanzados en la pregunta 9



A la pregunta 10. ¿Considera que la implementación de la firma digital en otras instituciones permitirá reducir la burocracia en las entidades del estado?

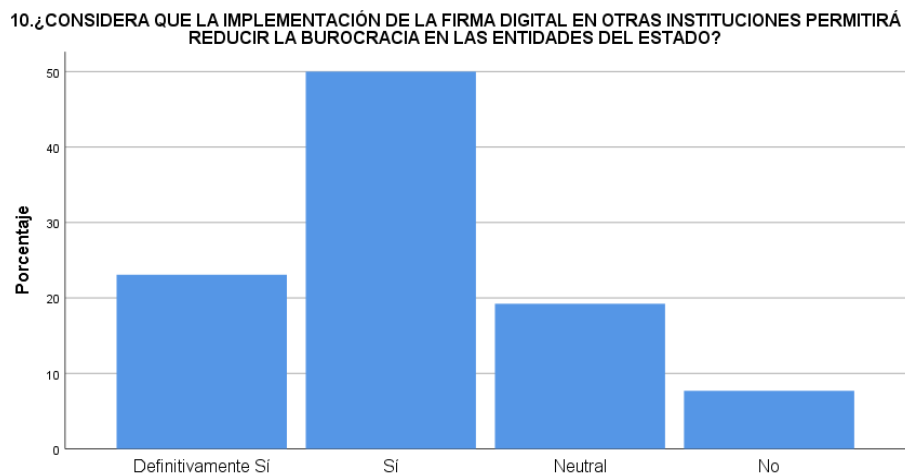
Se obtuvo el resultado que se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 18. Resultados de la pregunta 10

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente Sí	6	23,1	23,1	23,1
	Sí	13	50,0	50,0	73,1
	Neutral	5	19,2	19,2	92,3
	No	2	7,7	7,7	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

El 23.1% de la población encuestada señala que Definitivamente Si, la implementación de la firma digital en otras instituciones permitirá reducir la burocracia en las entidades del estado, el 50% señala que Sí, el 19.2% se muestra neutral y el 7.7% señala que No.

Figura 10. Porcentajes alcanzados en la pregunta 10



A la pregunta 11. ¿Considera que mediante la implementación de la firma digital el Gobierno Regional de Ica busca transparentar su gestión?

Se obtuvo el resultado que se muestra en la siguiente tabla:

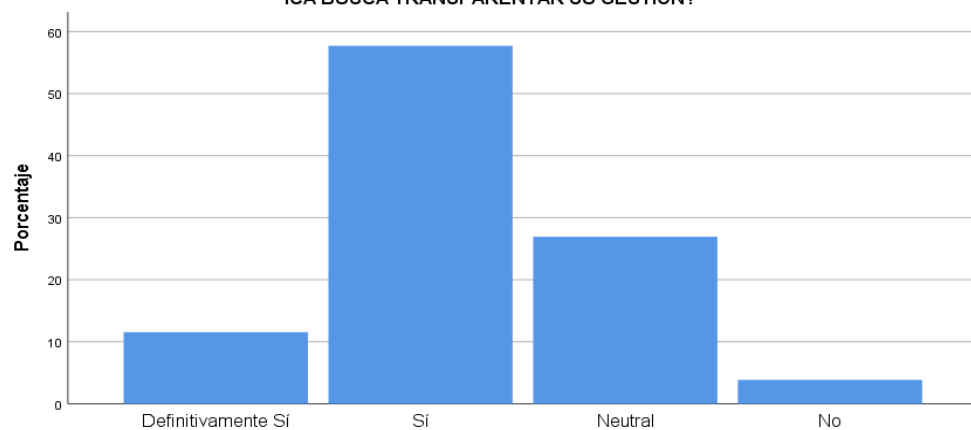
Tabla 19. Resultados de la pregunta 11

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente Sí	3	11,5	11,5	11,5
	Sí	15	57,7	57,7	69,2
	Neutral	7	26,9	26,9	96,2
	No	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

El 11.5% de la población encuestada señala que Definitivamente Sí, mediante la implementación de la firma digital el Gobierno Regional de Ica busca transparentar su gestión, el 57.7% señala que Sí, el 26.9% se muestra neutral y el 3.8% señala que No.

Figura 11. Porcentajes alcanzados en la pregunta 11

11. ¿CONSIDERA QUE MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA FIRMA DIGITAL EL GOBIERNO REGIONAL DE ICA BUSCA TRANSPARENTAR SU GESTIÓN?



A la pregunta 12. ¿Recomendaría a otros usuarios y/o administrados efectuar sus trámites solicitando la expedición de documentación mediante el uso de la firma digital ante el Gobierno Regional de Ica? Se obtuvo el resultado que se muestra en la siguiente tabla:

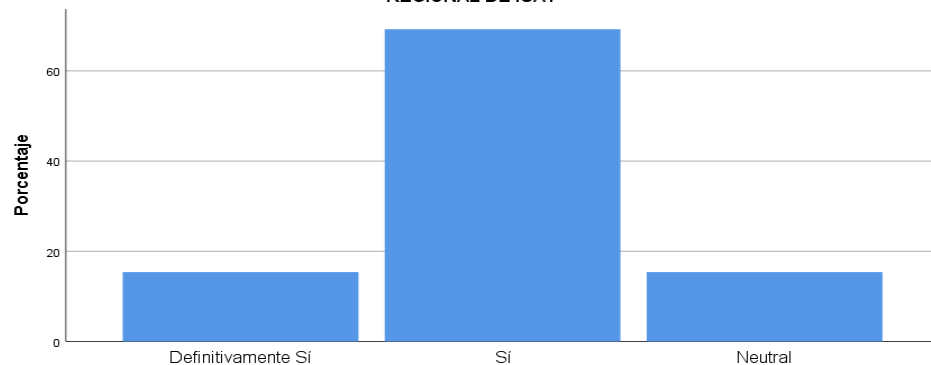
Tabla 20. Resultados de la pregunta 12

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente Sí	4	15,4	15,4	15,4
	Sí	18	69,2	69,2	84,6
	Neutral	4	15,4	15,4	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

El 15.4% de la población encuestada señala que Definitivamente Si, recomendaría a otros usuarios y/o administrados efectuar sus trámites solicitando la expedición de documentación mediante el uso de la firma digital ante el Gobierno Regional de Ica, el 69.2% señala que Sí y el 15.4% se muestra neutral.

Figura 12. Porcentajes alcanzados en la pregunta 12

12. ¿RECOMENDARÍA A OTROS USUARIOS Y/O ADMINISTRADOS EFECTUAR SUS TRÁMITES SOLICITANDO LA EXPEDICIÓN DE DOCUMENTACIÓN MEDIANTE EL USO DE LA FIRMA DIGITAL ANTE EL GOBIERNO REGIONAL DE ICA?



A la pregunta 13. ¿En base a la experiencia en los trámites realizados mediante el uso de la firma digital, implementaría el mismo en su organización?

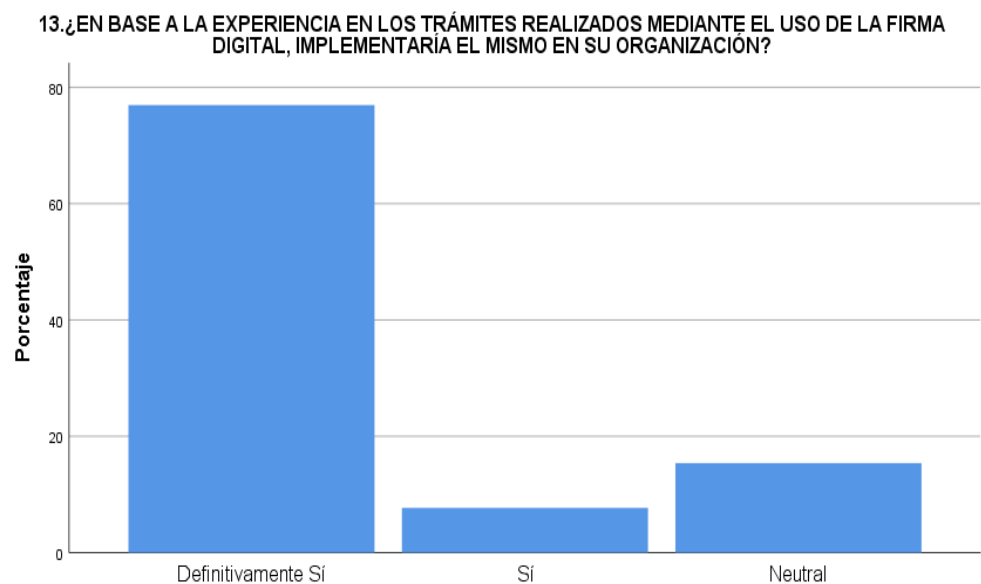
Se obtuvo el resultado que se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 21. Resultados de la pregunta 13

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente Sí	20	76,9	76,9	76,9
	Sí	2	7,7	7,7	84,6
	Neutral	4	15,4	15,4	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

El 76.9% de la población encuestada señala que Definitivamente Sí, implementaría el uso de la firma digital en su organización, el 7.7% señala que Sí y el 15.4% se muestra neutral.

Figura 13. Porcentajes alcanzados en la pregunta 13



A la pregunta 14. ¿En su opinión el acceso a los trámites en el Gobierno Regional de Ica para solicitar la expedición de documentación mediante el uso de la firma digital, es de fácil uso?

Se obtuvo el resultado que se muestra en la siguiente tabla:

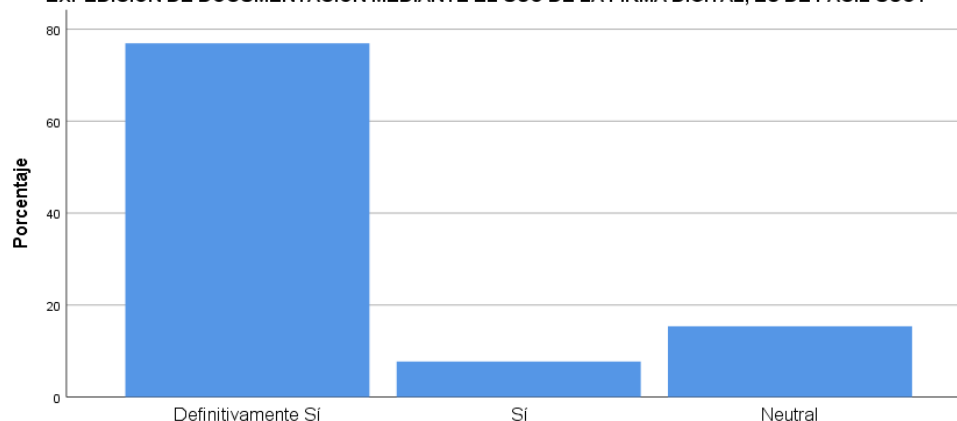
Tabla 22. Resultados de la pregunta 14

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente Sí	20	76,9	76,9	76,9
	Sí	2	7,7	7,7	84,6
	Neutral	4	15,4	15,4	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

El 76.9% de la población encuestada señala que Definitivamente Si, el acceso a los trámites en el Gobierno Regional de Ica para solicitar la expedición de documentación mediante el uso de la firma digital, es de fácil uso, el 7.7% señala que Sí y el 15.4% se muestra neutral.

Figura 14. Porcentajes alcanzados en la pregunta 14

14. ¿EN SU OPINIÓN EL ACCESO A LOS TRÁMITES EN EL GOBIERNO REGIONAL DE ICA PARA SOLICITAR LA EXPEDICIÓN DE DOCUMENTACIÓN MEDIANTE EL USO DE LA FIRMA DIGITAL, ES DE FACIL USO?



A la pregunta 15. ¿Considera que mediante el uso de la firma digital se puede reducir el uso de papel por parte de su representada en los tramites que realiza ante el Gobierno Regional de Ica?

Se obtuvo el resultado que se muestra en la siguiente tabla:

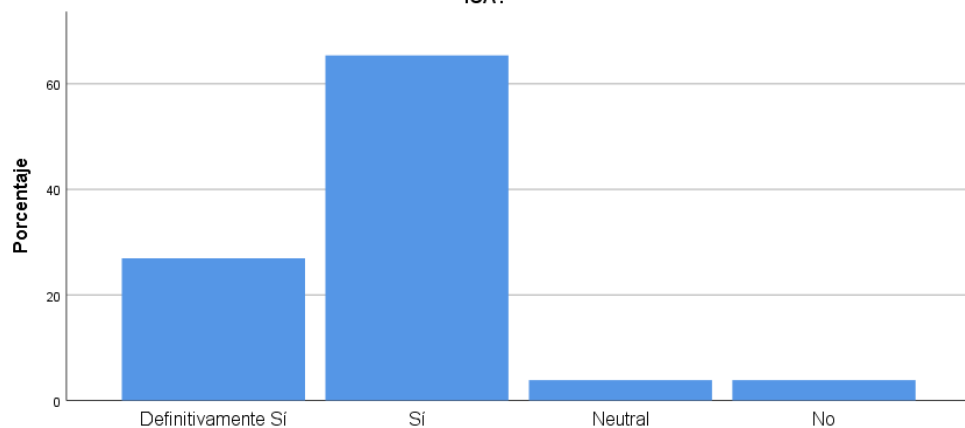
Tabla 23. Resultados de la pregunta 15

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente Sí	7	26,9	26,9	26,9
	Sí	17	65,4	65,4	92,3
	Neutral	1	3,8	3,8	96,2
	No	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

El 26.9% de la población encuestada señala que Definitivamente Si, considera que mediante el uso de la firma digital se puede reducir el uso de papel por parte de su representada en los tramites que realiza ante el Gobierno Regional de Ica, el 65.4% señala que Sí, el 3.8% se muestra neutral y el 3.8% señala que No.

Figura 15. Porcentajes alcanzados en la pregunta 15

15.¿CONSIDERA QUE MEDIANTE EL USO DE LA FIRMA DIGITAL SE PUEDE REDUCIR EL USO DE PAPEL POR PARTE DE SU REPRESENTADA EN LOS TRAMITES QUE REALIZA ANTE EL GOBIERNO REGIONAL DE ICA?



A la pregunta 16. ¿En su opinión considera que la integridad y protección de la información mediante el uso de la firma digital evitaría la falsificación de información digital de las personas y/o empresas?

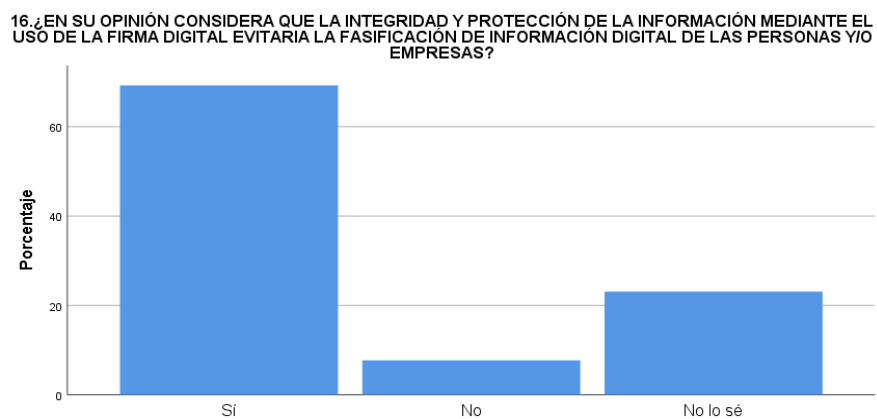
Se obtuvo el resultado que se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 24. Resultados de la pregunta 16

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	18	69,2	69,2	69,2
	No	2	7,7	7,7	76,9
	No lo sé	6	23,1	23,1	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

El 69.2% de la población encuestada señala que Sí, considera que la integridad y protección de la información mediante el uso de la firma digital evitaría la falsificación de información digital de las personas y/o empresas, el 7.7% señala que No y el 23.1% señala que No lo sabe.

Figura 16. Porcentajes alcanzados en la pregunta 16



A la pregunta 17. ¿Considera que la documentación que sea expedida mediante el uso de la firma digital, puede estar disponible con mayor facilidad y en tiempo real?

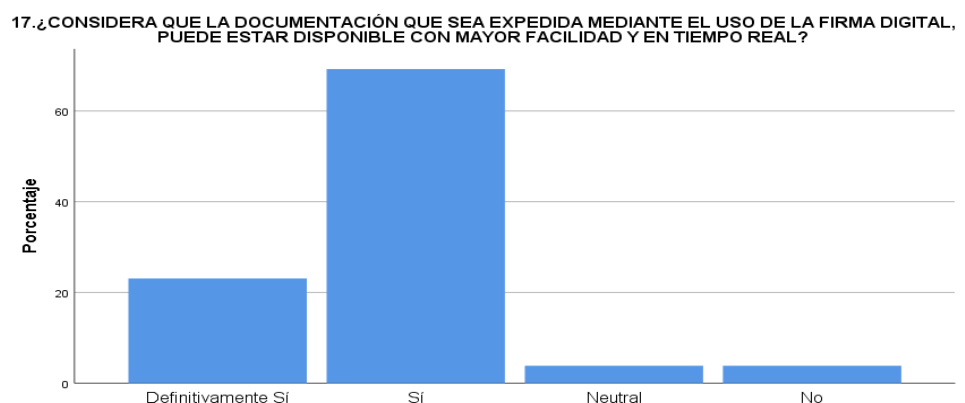
Se obtuvo el resultado que se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 25. Resultados de la pregunta 17

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente Sí	6	23,1	23,1	23,1
	Sí	18	69,2	69,2	92,3
	Neutral	1	3,8	3,8	96,2
	No	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

El 23.1% de la población encuestada señala que Definitivamente Sí, considera que la documentación que sea expedida mediante el uso de la firma digital, puede estar disponible con mayor facilidad y en tiempo real, el 69.2% señala que Sí, el 3.8% se muestra neutral y el 3.8% señala que No.

Figura 17. Porcentajes alcanzados en la pregunta 17



A la pregunta 18. ¿La difusión de los mecanismos de protección, permitiría que más usuarios y/o administrados se animen a requerir tramites mediante el uso de la firma digital?

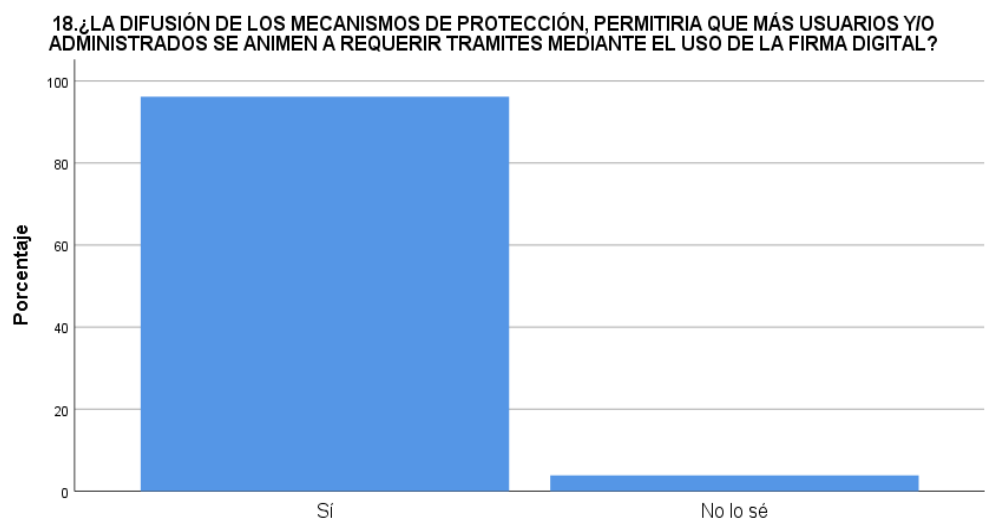
Se obtuvo el resultado que se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 26. Resultados de la pregunta 18

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	25	96,2	96,2	96,2
	No lo sé	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

El 96.2% de la población encuestada señala que Sí, la difusión de los mecanismos de protección, permitiría que más usuarios y/o administrados se animen a requerir tramites mediante el uso de la firma digital y el 3.8% señala que No lo sabe.

Figura 18. Porcentajes alcanzados en la pregunta 18



A la pregunta 19. ¿En base a su experiencia, continuará solicitando la expedición de sus documentos a través del uso de la firma digital?

Se obtuvo el resultado que se muestra en la siguiente tabla:

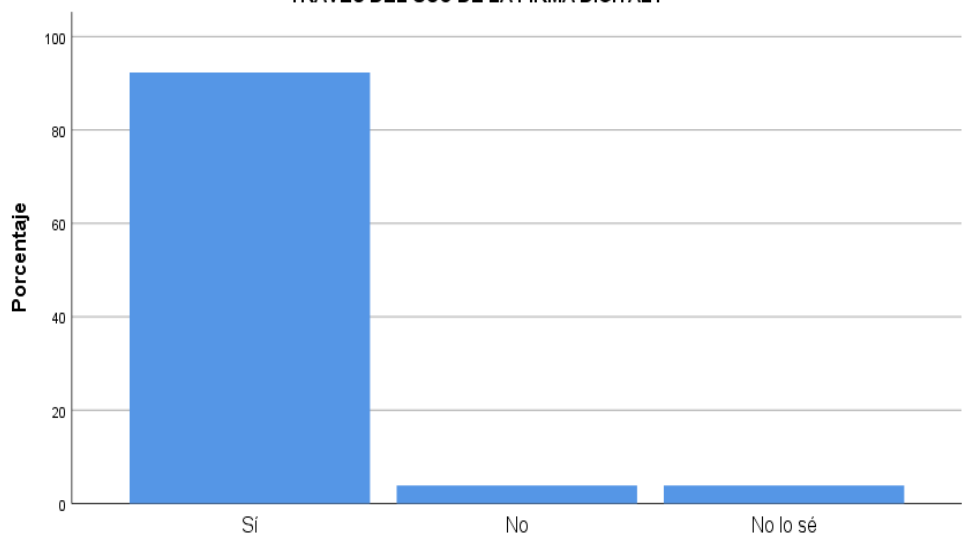
Tabla 27. Resultados de la pregunta 19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	24	92,3	92,3	92,3
	No	1	3,8	3,8	96,2
	No lo sé	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

El 92.3% de la población encuestada señala que Sí, continuará solicitando la expedición de sus documentos a través del uso de la firma digital, el 3.8% señala que No y el 3.8% señala que No lo sabe.

Figura 19. Porcentajes alcanzados en la pregunta 19

19. ¿EN BASE A SU EXPERIENCIA, CONTINUARÁ SOLICITANDO LA EXPEDICIÓN DE SUS DOCUMENTOS A TRAVÉS DEL USO DE LA FIRMA DIGITAL?"



A la pregunta 20. ¿En su opinión el Gobierno Regional de Ica, utiliza mecanismos de difusión adecuados para que los usuarios y/o administrados realicen tramites a través del uso de la firma digital? Se obtuvo el resultado que se muestra en la siguiente tabla:

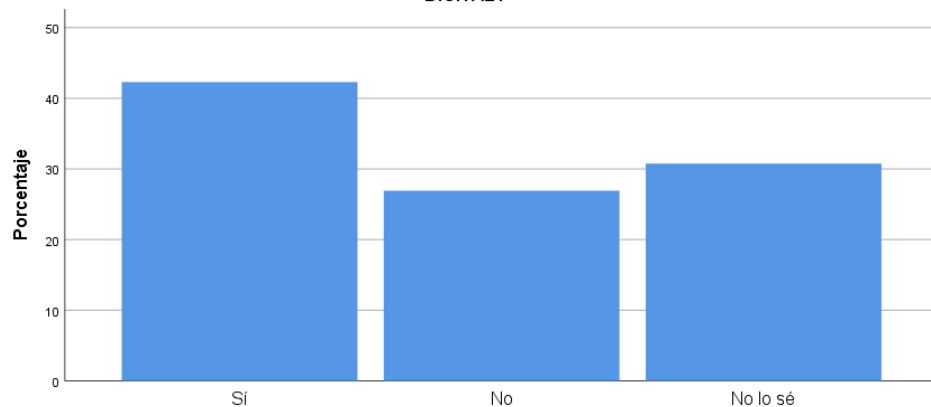
Tabla 28. Resultados de la pregunta 20

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	11	42,3	42,3	42,3
	No	7	26,9	26,9	69,2
	No lo sé	8	30,8	30,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

El 42.3% de la población encuestada señala que Sí, el Gobierno Regional de Ica, utiliza mecanismos de difusión adecuados para que los usuarios y/o administrados realicen tramites a través del uso de la firma digital, el 26.9% señala que No y el 30.8% señala que No lo sabe.

Figura 20. Porcentajes alcanzados en la pregunta 20

20. ¿EN SU OPINIÓN EL GOBIERNO REGIONAL DE ICA, UTILIZA MECANISMOS DE DIFUSIÓN ADECUADOS PARA QUE LOS USUARIOS Y/O ADMINISTRADOS REALICEN TRAMITES A TRAVÉS DEL USO DE LA FIRMA DIGITAL?"



4.1.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados – variable servicios al ciudadano

A la pregunta 21. ¿El servicio requerido ante el Gobierno Regional de Ica, fue atendido dentro de los plazos establecidos?

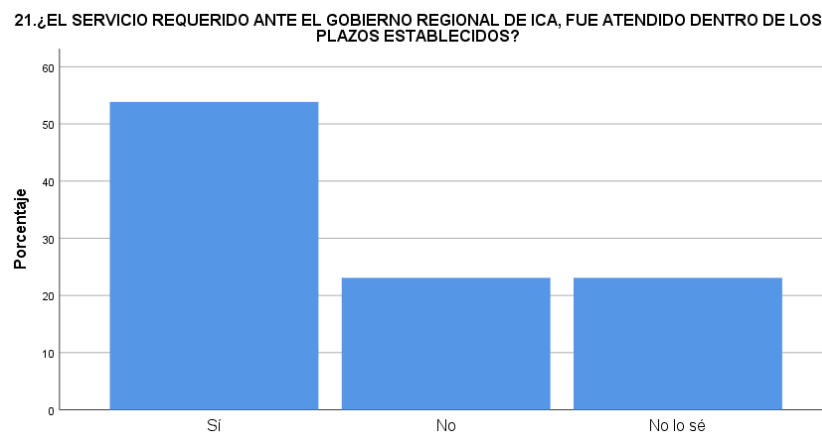
Se obtuvo el resultado que se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 29. Resultados de la pregunta 21

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	14	53,8	53,8	53,8
	No	6	23,1	23,1	76,9
	No lo sé	6	23,1	23,1	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

El 53.8% de la población encuestada señala que Sí, el servicio requerido ante el Gobierno Regional de Ica, fue atendido dentro de los plazos establecidos, el 23.1% señala que No y el 23.1% señala que No lo sabe.

Figura 21. Porcentajes alcanzados en la pregunta 21



A la pregunta 22. ¿Considera que el Gobierno Regional de Ica, proporciona de forma adecuada y ordenada los requisitos a presentar para iniciar algún servicio, trámite y/o procedimiento?

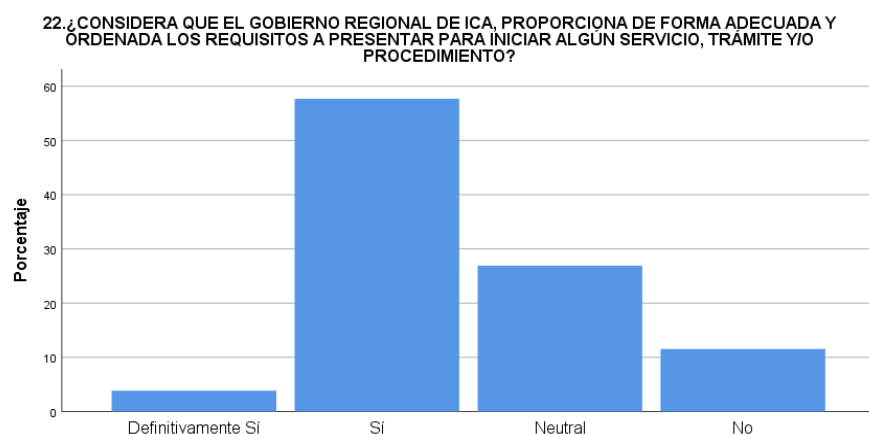
Se obtuvo el resultado que se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 30. Resultados de la pregunta 22

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente Sí	1	3,8	3,8	3,8
	Sí	15	57,7	57,7	61,5
	Neutral	7	26,9	26,9	88,5
	No	3	11,5	11,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

El 3.8% de la población encuestada señala que Definitivamente Sí, considera que el Gobierno Regional de Ica, proporciona de forma adecuada y ordenada los requisitos a presentar para iniciar algún servicio, trámite y/o procedimiento, el 57.7% señala que Sí, el 26.9% se muestra neutral y el 11.5% señala que No.

Figura 22. Porcentajes alcanzados en la pregunta 22



A la pregunta 23. ¿Considera que el Gobierno Regional de Ica, cuenta con servidores capacitados para informar a los ciudadanos sobre los servicios y/o procedimientos que brinda?

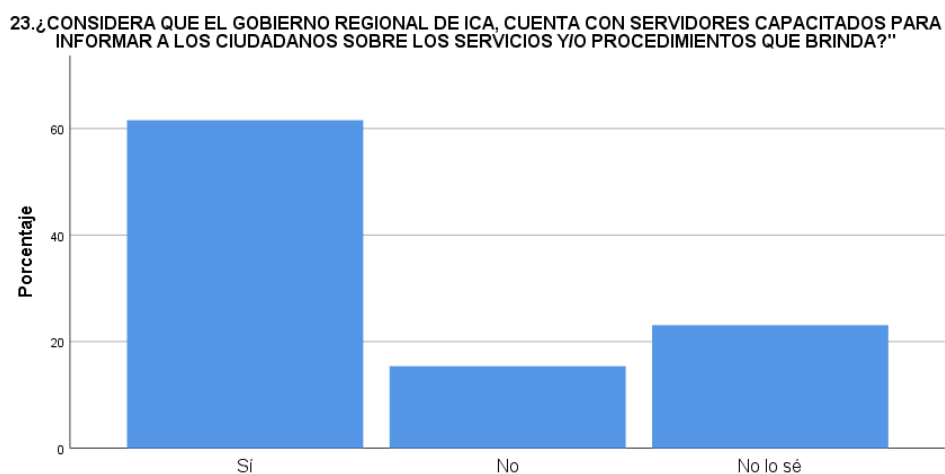
Se obtuvo el resultado que se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 31. Resultados de la pregunta 23

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	16	61,5	61,5	61,5
	No	4	15,4	15,4	76,9
	No lo sé	6	23,1	23,1	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

El 61.5% de la población encuestada señala que Sí, considera que el Gobierno Regional de Ica, cuenta con servidores capacitados para informar a los ciudadanos sobre los servicios y/o procedimientos que brinda, el 15.4% señala que No y el 23.1% señala que No lo sabe.

Figura 23. Porcentajes alcanzados en la pregunta 23



A la pregunta 24. ¿En su opinión, el Gobierno Regional de Ica asegura el cumplimiento del servicio ofertado?

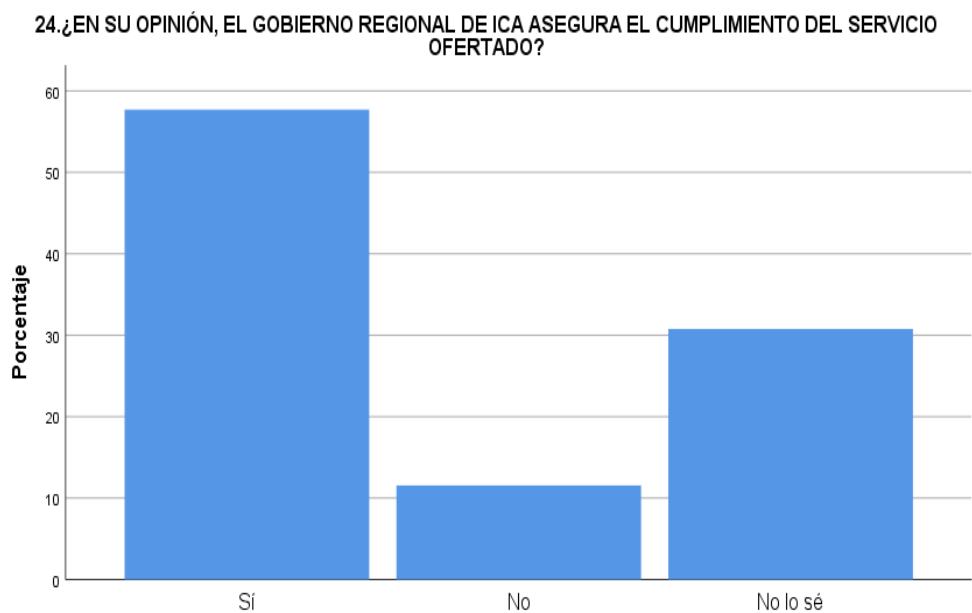
Se obtuvo el resultado que se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 32. Resultados de la pregunta 32

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	15	57,7	57,7	57,7
	No	3	11,5	11,5	69,2
	No lo sé	8	30,8	30,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

El 57.7% de la población encuestada señala que Sí, en su opinión, el Gobierno Regional de Ica asegura el cumplimiento del servicio ofertado, el 11.5% señala que No y el 30.8% señala que No lo sabe.

Figura 24. Porcentajes alcanzados en la pregunta 24



A la pregunta 25. ¿El Gobierno Regional de Ica muestra interés para atender sus solicitudes y/o requerimientos presentados?

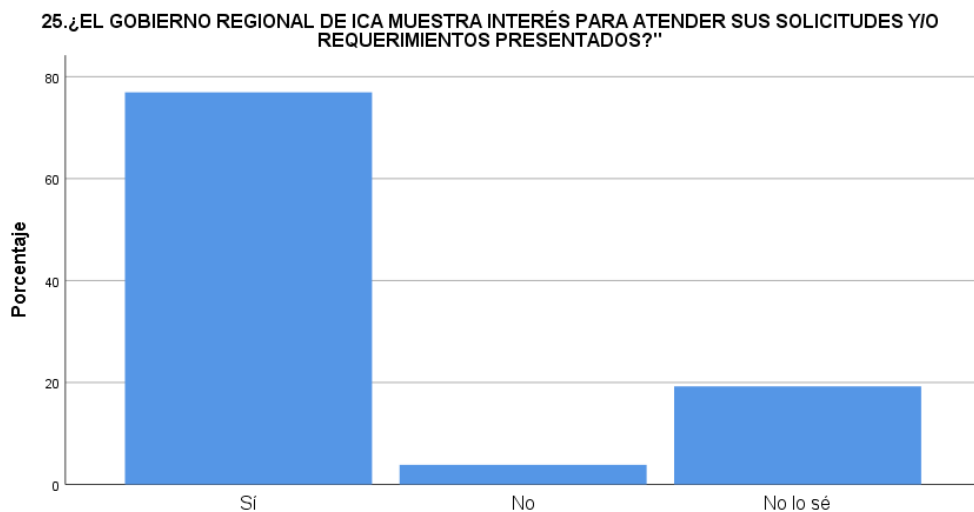
Se obtuvo el resultado que se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 33. Resultados de la pregunta 33

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	20	76,9	76,9	76,9
	No	1	3,8	3,8	80,8
	No lo sé	5	19,2	19,2	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

El 76.9% de la población encuestada señala que Sí, el Gobierno Regional de Ica muestra interés para atender sus solicitudes y/o requerimientos presentados, el 3.8% señala que No y el 19.2% señala que No lo sabe.

Figura 25. Porcentajes alcanzados en la pregunta 25



A la pregunta 26. ¿En su opinión el Gobierno Regional de Ica cuenta con horarios adecuados para asegurar la disponibilidad de sus servicios a la ciudadanía?

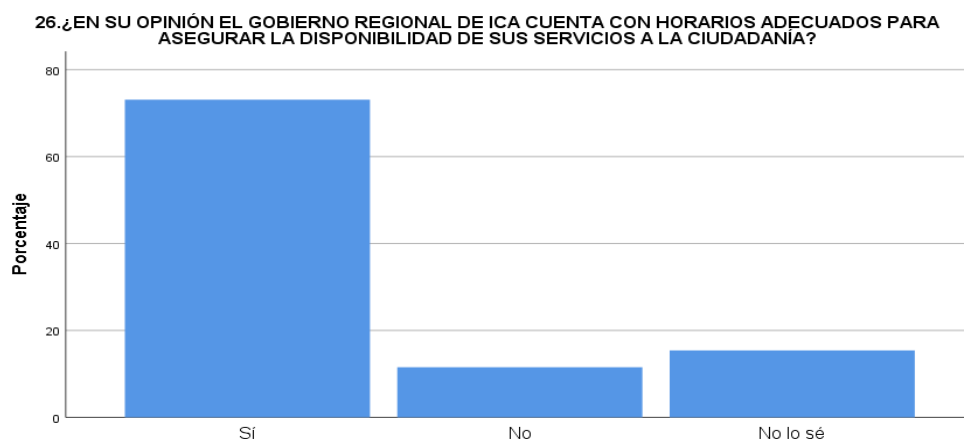
Se obtuvo el resultado que se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 34. Resultados de la pregunta 34

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	19	73,1	73,1	73,1
	No	3	11,5	11,5	84,6
	No lo sé	4	15,4	15,4	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

El 73.1% de la población encuestada señala que Sí, en su opinión el Gobierno Regional de Ica cuenta con horarios adecuados para asegurar la disponibilidad de sus servicios a la ciudadanía, el 11.5% señala que No y el 15.4% señala que No lo sabe.

Figura 26. Porcentajes alcanzados en la pregunta 26



A la pregunta 27. ¿Considera que los servicios prestados por el Gobierno Regional de Ica son de calidad?

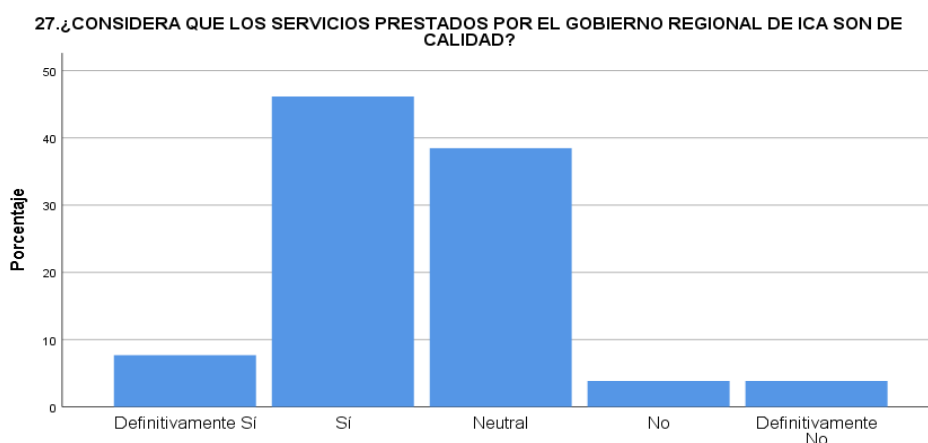
Se obtuvo el resultado que se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 35. Resultados de la pregunta 27

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente Sí	2	7,7	7,7	7,7
	Sí	12	46,2	46,2	53,8
	Neutral	10	38,5	38,5	92,3
	No	1	3,8	3,8	96,2
	Definitivamente No	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

El 7.7% de la población encuestada señala que Definitivamente Sí, considera que los servicios prestados por el Gobierno Regional de Ica son de calidad, el 46.2% señala que Sí, el 38.5% se muestra neutral, el 3.8% señala que No y el 3.8% señala que definitivamente No.

Figura 27. Porcentajes alcanzados en la pregunta 27



A la pregunta 28. ¿Considera que el Gobierno Regional de Ica hace uso de la tecnología para brindar sus servicios?

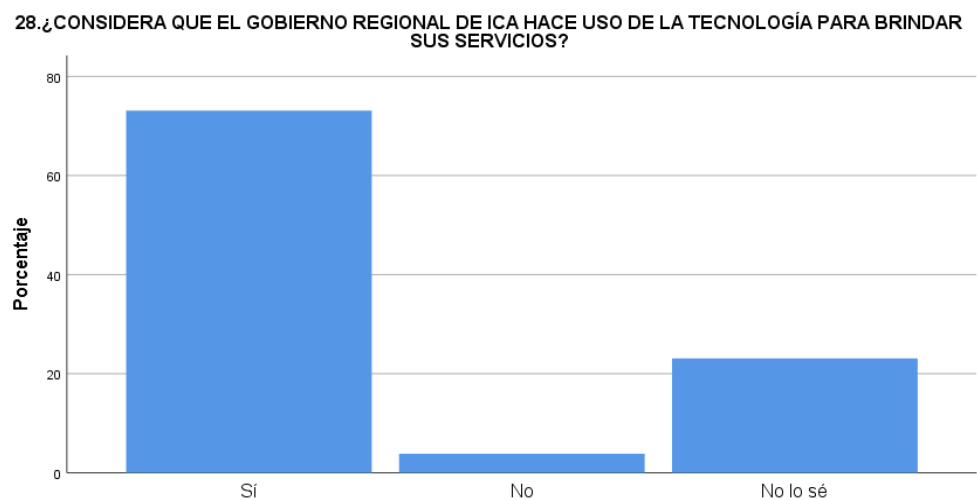
Se obtuvo el resultado que se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 36. Resultados de la pregunta 36

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	19	73,1	73,1	73,1
	No	1	3,8	3,8	76,9
	No lo sé	6	23,1	23,1	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

El 73.1% de la población encuestada señala que Sí, considera que el Gobierno Regional de Ica hace uso de la tecnología para brindar sus servicios, el 3.8% señala que No y el 23.1% señala que No lo sabe.

Figura 28. Porcentajes alcanzados en la pregunta 28



A la pregunta 29. ¿Considera que el Gobierno Regional de Ica cuenta con los recursos necesarios para cumplir con la atención de sus servicios prestados a la ciudadanía?

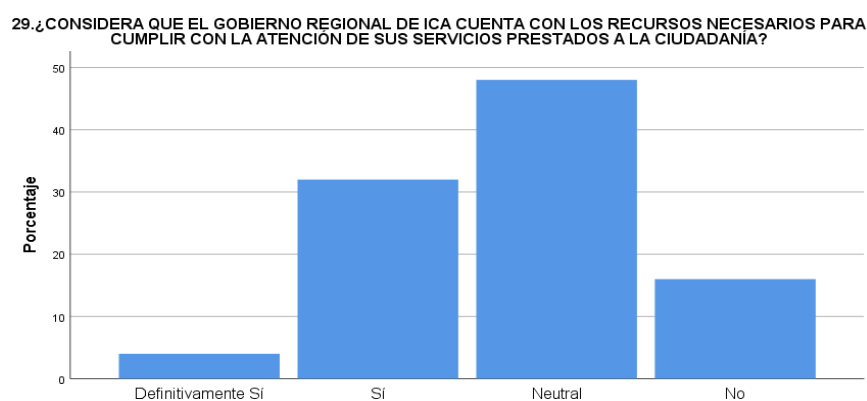
Se obtuvo el resultado que se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 37. Resultados de la pregunta 29

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente Sí	1	3,8	4,0	4,0
	Sí	8	30,8	31,0	35,0
	Neutral	13	50,0	50,0	85,0
	No	4	15,4	15,0	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

El 3.8% de la población encuestada señala que Definitivamente Sí, considera que el Gobierno Regional de Ica cuenta con los recursos necesarios para cumplir con la atención de sus servicios prestados a la ciudadanía, el 30.8% señala que Sí, el 50.0% se muestra neutral y el 15.4% señala que No.

Figura 29. Porcentajes alcanzados en la pregunta 29



A la pregunta 30. ¿En su opinión considera que el Gobierno Regional de Ica atiende oportunamente alguna complejidad que se presenten durante la atención de algún servicio requerido?

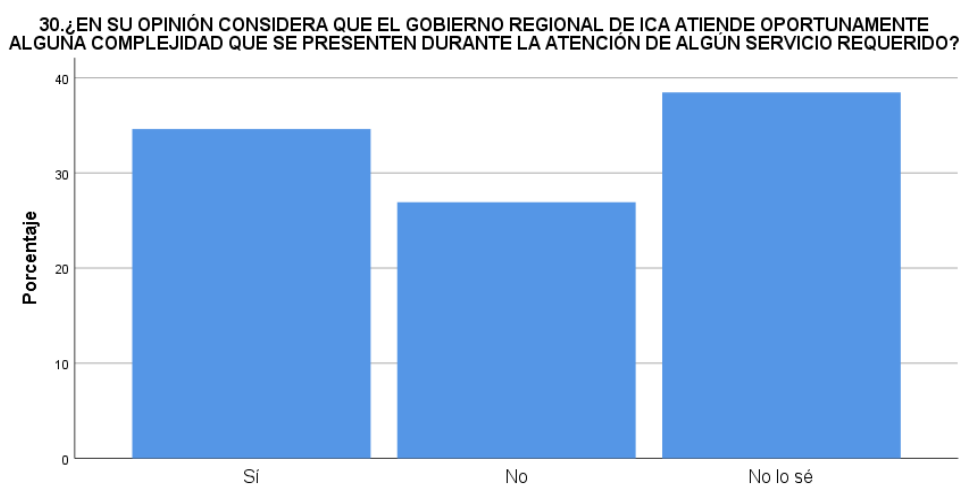
Se obtuvo el resultado que se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 38. Resultados de la pregunta 30

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	9	34,6	34,6	34,6
	No	7	26,9	26,9	61,5
	No lo sé	10	38,5	38,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

El 34.6% de la población encuestada señala que Sí, en su opinión el Gobierno Regional de Ica atiende oportunamente alguna complejidad que se presenten durante la atención de algún servicio requerido, el 26.9% señala que No y el 38.5% señala que No lo sabe.

Figura 30. Porcentajes alcanzados en la pregunta 30



A la pregunta 31. ¿Considera que los servidores del Gobierno Regional de Ica muestran un buen trato?

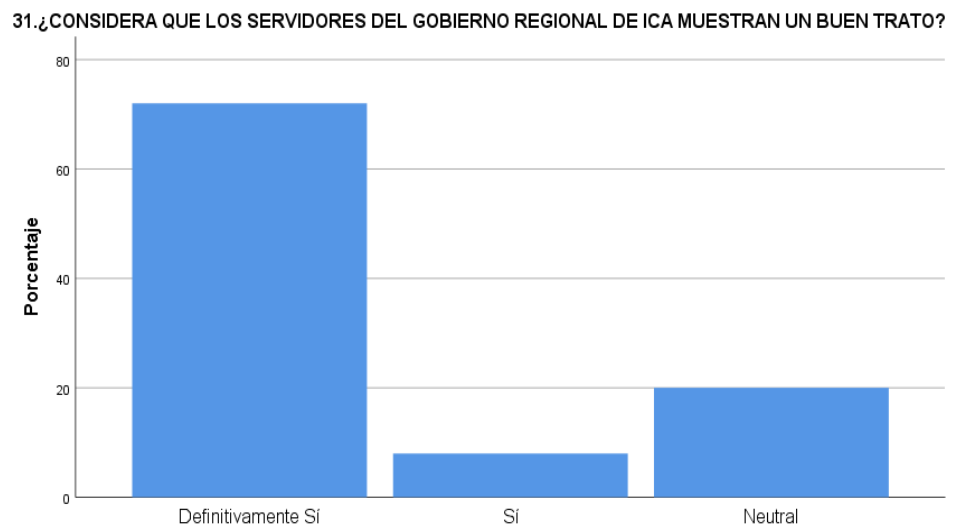
Se obtuvo el resultado que se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 39. Resultados de la pregunta 30

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente Sí	19	73,0	72,0	72,0
	Sí	2	7,7	8,0	80,0
	Neutral	5	19,2	20,0	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

El 69.2% de la población encuestada señala que Definitivamente Sí, considera que los servidores del Gobierno Regional de Ica muestran un buen trato, el 7.7% señala que Sí y el 19.2 se muestra neutral.

Figura 31. Porcentajes alcanzados en la pregunta 31



A la pregunta 32. ¿Considera que los servidores del Gobierno Regional de Ica muestran interés por sus dudas y/o consultas?

Se obtuvo el resultado que se muestra en la siguiente tabla:

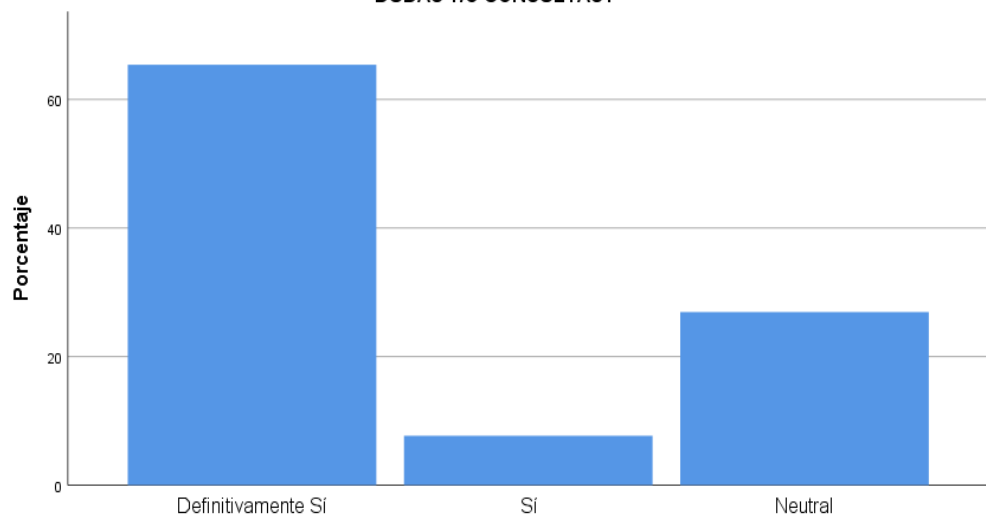
Tabla 40. Resultados de la pregunta 32

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente Sí	17	65,4	65,4	65,4
	Sí	2	7,7	7,7	73,1
	Neutral	7	26,9	26,9	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

El 65.4% de la población encuestada señala que Definitivamente Sí, considera que los servidores del Gobierno Regional de Ica muestran interés por sus dudas y/o consultas, el 7.7% señala que Sí y el 26.9 se muestra neutral.

Figura 32. Porcentajes alcanzados en la pregunta 32

32.¿CONSIDERA QUE LOS SERVIDORES DEL GOBIERNO REGIONAL DE ICA MUESTRAN INTERÉS POR SUS DUDAS Y/O CONSULTAS?



A la pregunta 33. ¿Considera que los servidores del Gobierno Regional de Ica, se ponen en el lugar de los usuarios y/o administrados?

Se obtuvo el resultado que se muestra en la siguiente tabla:

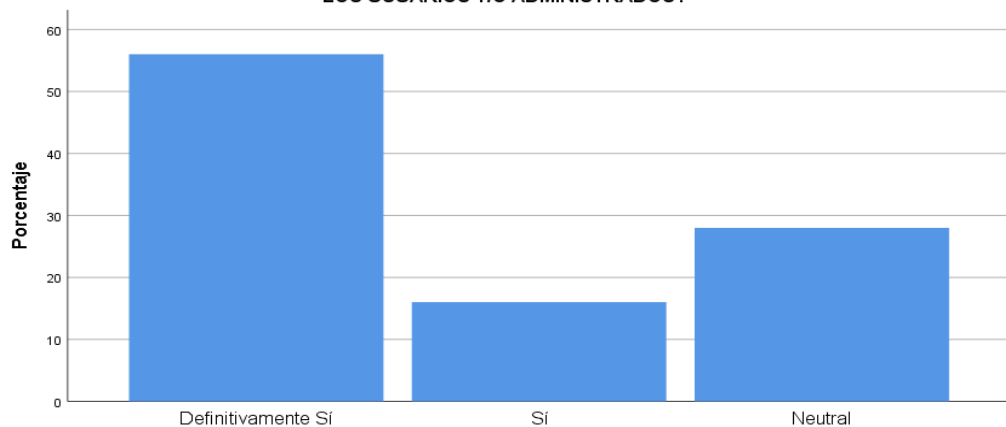
Tabla 41. Resultados de la pregunta 33

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente Sí	15	57,6	58,0	58,0
	Sí	4	15,4	15,0	73,0
	Neutral	7	26,9	27,0	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

El 53.8% de la población encuestada señala que Definitivamente Sí, considera que los servidores del Gobierno Regional de Ica se ponen en lugar de los usuarios y/o administrados, el 15.4% señala que Sí y el 26.9 se muestra neutral.

Figura 33. Porcentajes alcanzados en la pregunta 33

33.¿CONSIDERA QUE LOS SERVIDORES DEL GOBIERNO REGIONAL DE ICA, SE PONEN EN EL LUGAR DE LOS USUARIOS Y/O ADMINISTRADOS?



A la pregunta 34. ¿Considera que el Gobierno Regional de Ica pone a disposición los recursos asignados para la atención de los servicios ofertados?

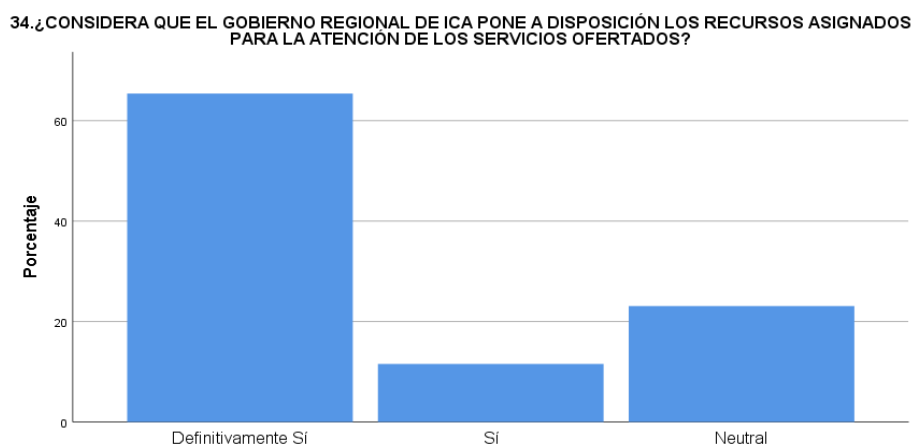
Se obtuvo el resultado que se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 42. Resultados de la pregunta 34

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente Sí	17	65,4	65,4	65,4
	Sí	3	11,5	11,5	76,9
	Neutral	6	23,1	23,1	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

El 65.4% de la población encuestada señala que Definitivamente Sí, considera que el Gobierno Regional de Ica pone a disposición los recursos asignados para la atención de los servicios ofertados, el 11.5% señala que Sí y el 23.1 se muestra neutral.

Figura 34. Porcentajes alcanzados en la pregunta 34



A la pregunta 35. ¿El Gobierno Regional de Ica cuenta con espacios adecuados para atender a los usuarios y/o administrados que requieren los servicios y/o tramites?

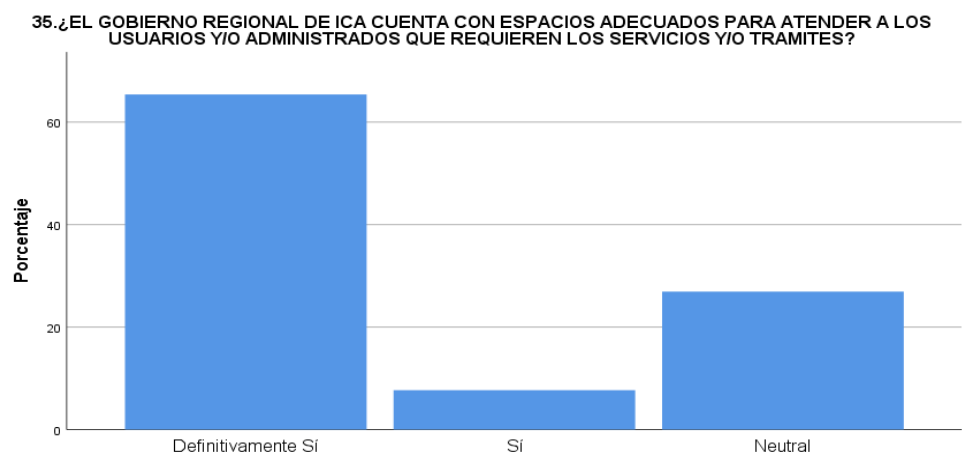
Se obtuvo el resultado que se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 43. Resultados de la pregunta 35

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente Sí	17	65,4	65,4	65,4
	Sí	2	7,7	7,7	73,1
	Neutral	7	26,9	26,9	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

El 65.4% de la población encuestada señala que Definitivamente Sí, el Gobierno Regional de Ica cuenta con espacios adecuados para atender a los usuarios y/o administrados que requieren los servicios y/o tramites, el 7.7% señala que Sí y el 26.9 se muestra neutral.

Figura 35. Porcentajes alcanzados en la pregunta 35



A la pregunta 36. ¿El servidor/a del Gobierno Regional de Ica, muestra respeto en todo momento?

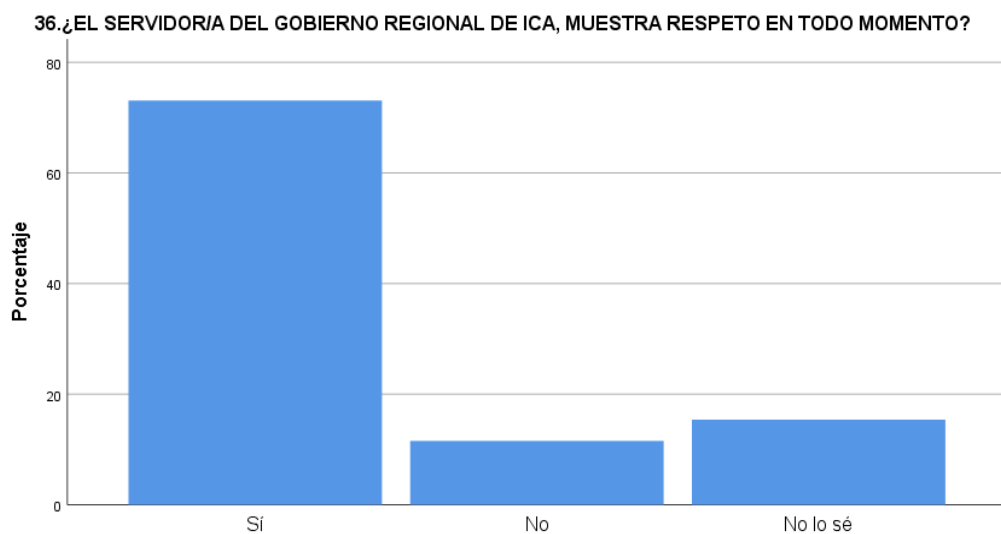
Se obtuvo el resultado que se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 44. Resultados de la pregunta 36

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	19	73,1	73,1	73,1
	No	3	11,5	11,5	84,6
	No lo sé	4	15,4	15,4	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

El 73.1% de la población encuestada señala que Sí, el servidor/a del Gobierno Regional de Ica, muestra respeto en todo momento, el 11.5% señala que No y el 15.4% señala que No lo sabe.

Figura 36. Porcentajes alcanzados en la pregunta 36



A la pregunta 37. ¿Considera que los servicios que brinda el Gobierno Regional de Ica son confiables?

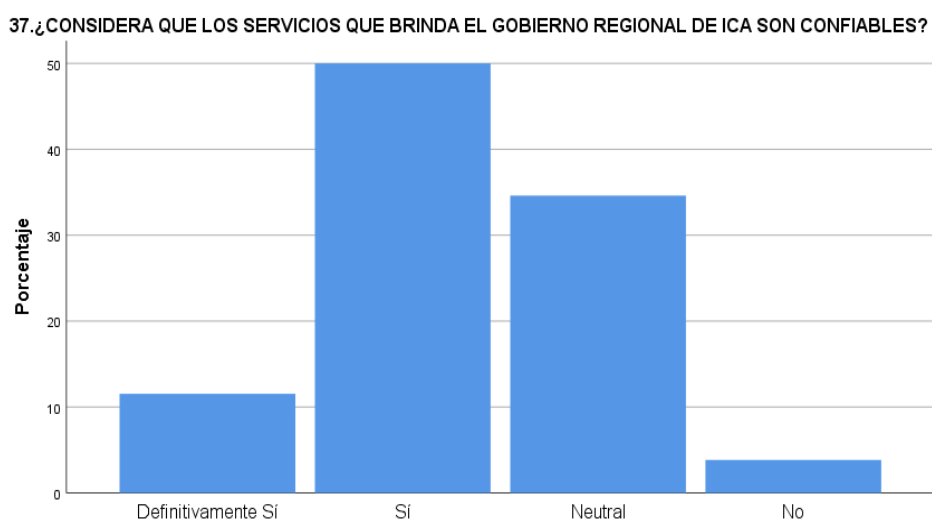
Se obtuvo el resultado que se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 45. Resultados de la pregunta 37

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Definitivamente Sí	3	11,5	11,5	11,5
Sí	13	50,0	50,0	61,5
Neutral	9	34,6	34,6	96,2
No	1	3,8	3,8	100,0
Total	26	100,0	100,0	

El 11.5% de la población encuestada señala que Definitivamente Sí, considera que los servicios que brinda el Gobierno Regional de Ica son confiables, el 50% señala que Sí, el 34.6% señala que No y el 3.8% se muestra neutral.

Figura 37. Porcentajes alcanzados en la pregunta 37



A la pregunta 38. ¿Considera que el Gobierno Regional de Ica cuenta con mecanismos que brindan información sobre el avance y/o situación de los servicios requeridos?

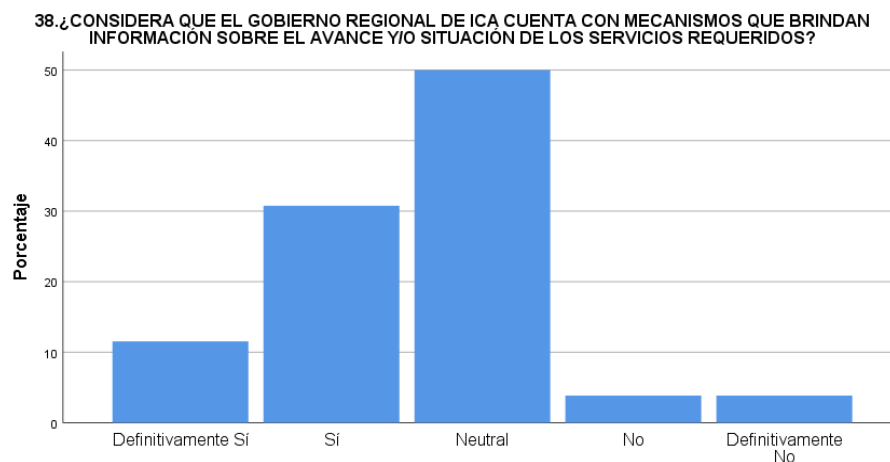
Se obtuvo el resultado que se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 46. Resultados de la pregunta 38

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente Sí	3	11,5	11,5	11,5
	Sí	8	30,8	30,8	42,3
	Neutral	13	50,0	50,0	92,3
	No	1	3,8	3,8	96,2
	Definitivamente No	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

El 11.5% de la población encuestada señala que Definitivamente Sí, considera que el Gobierno Regional de Ica cuenta con mecanismos que brindan información sobre el avance y/o situación de los servicios requeridos, el 30.8% señala que Sí, el 50% se muestra Neutral, el 3.8% señala que No y el 3.8% señala que definitivamente No.

Figura 38. Porcentajes alcanzados en la pregunta 38



A la pregunta 39. ¿Considera que los servicios solicitados ante el Gobierno Regional de Ica se mantienen en confidencialidad?

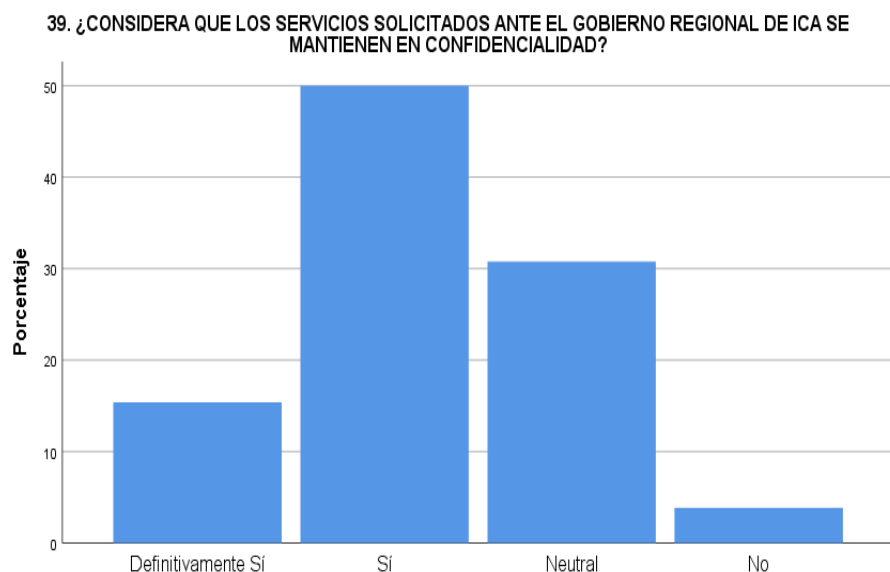
Se obtuvo el resultado que se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 47. Resultados de la pregunta 39

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente Sí	4	15,4	15,4	15,4
	Sí	13	50,0	50,0	65,4
	Neutral	8	30,8	30,8	96,2
	No	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

El 15.4% de la población encuestada señala que Definitivamente Sí, considera que los servicios solicitados ante el Gobierno Regional de Ica se mantienen en confidencialidad, el 50% señala que Sí, el 30.8% se muestra Neutral y el 3.8% señala que No.

Figura 39. Porcentajes alcanzados en la pregunta 39



A la pregunta 40. ¿Recomendaría a otros usuarios y/o administrados hacer uso de los servicios y/o procedimientos que brinda el Gobierno Regional de Ica?

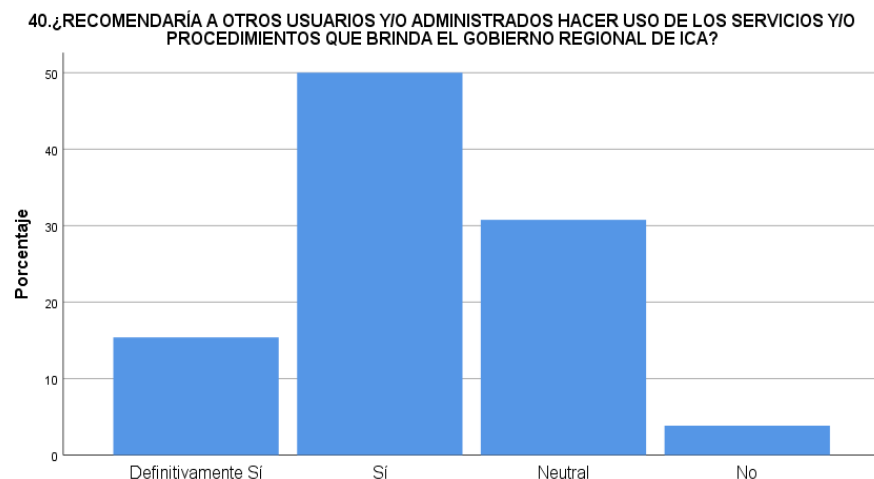
Se obtuvo el resultado que se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 48. Resultados de la pregunta 40

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente Sí	4	15,4	15,4	15,4
	Sí	13	50,0	50,0	65,4
	Neutral	8	30,8	30,8	96,2
	No	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

El 15.4% de la población encuestada señala que Definitivamente Sí, recomendaría a otros usuarios y/o administrados hacer uso de los servicios y/o procedimientos que brinda el Gobierno Regional de Ica, el 50% señala que Sí, el 30.8% se muestra Neutral y el 3.8% señala que No.

Figura 40. Porcentajes alcanzados en la pregunta 40



4.2. Contraste de la hipótesis general

H0: No Existe relación significativa entre la firma digital y su impacto en los servicios al ciudadano en el Gobierno Regional de Ica – 2022

H1: Existe relación significativa entre la firma digital y su impacto en los servicios al ciudadano en el Gobierno Regional de Ica – 2022.

En la siguiente tabla podremos concluir que, si todas las hipótesis específicas rechazaron las hipótesis nulas, por consiguiente, la hipótesis general también ha de rechazarse, dado que los p valores son inferiores al 0.05 y se puede decir que si existe una relación significativa entre la firma digital y los servicios que brinda el Gobierno Regional de Ica.

Tabla 49. *Análisis de varianza de la hipótesis general*

<i>Origen de las variaciones</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Grados de libertad</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>Probabilidad</i>	<i>Valor crítico para F</i>
Filas	194.6769231	39	4.991715976	12.48815727	7.37823E-62	1.411863772
Columnas	187.5846154	25	7.503384615	18.77179062	1.13184E-66	1.517412708
Error	389.7230769	975	0.399715976			
Total	771.9846154	1039				

En base a la investigación efectuada podemos señalar que si bien es cierto la firma digital es un proceso que brinda mejoras a los servicios que se prestan a la ciudadanía, basados la accesibilidad, integridad, innovación, tiempo de respuesta, reducción de papel, entre otros; la ciudadanía aún tiene cierta desconfianza en el uso de las tecnologías, debido a que en algunos casos consideran que la gestión pública no se encuentra a la altura de aplicar criterios modernos, rápidos, seguros y confiables.

4.3. Contraste de la hipótesis específica 1

H0: No Existe relación significativa entre la firma digital y la confianza en el Gobierno Regional de Ica – 2022.

H1: Existe relación significativa entre la firma digital y la confianza en el Gobierno Regional de Ica – 2022.

Para la hipótesis específica 1, se ha relacionado los indicadores de confiabilidad y eficiencia, ya que si se puede replicar entonces estos procesos se harán eficientes en la administración pública, a la hora de establecer la firma digital en los trámites administrativos; para determinación de las variables cualitativas se hará uso del Test ANOVA de dos factores con un nivel de significación del 0.05.

Tabla 50. Análisis de varianza de la hipótesis específica 1

Origen de las variaciones	Suma de cuadrados	Grados de libertad	Promedio de los cuadrados	F	Probabilidad	Valor crítico para F
Filas	92.3983516	13	7.10756551	18.2561826	1.03484E-31	1.750352551
Columnas	92.3543956	25	3.69417582	9.48869879	3.40063E-26	1.540023601
Error	126.53022	325	0.38932375			
Total	311.282967	363				

Por lo que se puede decir que hay una relación favorable entre la firma digital y la confianza del servicio, al salir p valores menores que el 0.05, para ambos factores.

Según la investigación realizada se ha podido evidenciar que al reducir los tiempos no asegura el cumplimiento del servicio, sin embargo, por los años de experiencia consideramos que es por la percepción del ciudadano, debido al poco conocimiento que se tiene de la firma digital y lo rápido que se pueden los trámites a través del uso de esta herramienta digital, el mismo que mejora la atención y hace que la carga laboral sea hace menos compleja.

En el hallazgo obtenido también supone que no son condicionantes en el uso de los servicios, así mismo por la literatura que existe en la gestión pública una mejor utilización de los recursos conduce a una gestión más eficaz y eficiente.

Empero, los ciudadanos todavía no distinguen los beneficios potenciales, sienten todavía desconfianza de que los servicios que se pueden agilizar a través de la firma digital, en el caso del

Gobierno Regional de Ica, se está implementando este servicio y en ese sentido algunos ciudadanos se van beneficiando del mismo, ergo, existe la necesidad de que hagan campañas de sensibilización y educación para los ciudadanos en especial en la normatividad que facilita el estado.

Ya que la implementación de la firma digital promoverá la transparencia en el ejercicio de la función por parte de los funcionarios, esto si ha sido tomado en cuenta por parte de los ciudadanos, lo que también es necesario brindarle a los funcionarios y servidores la logística adecuada para asegurar un buen servicio.

Sí bien este proceso se viene implementando es necesario también fortalecer capacidades en el uso y aplicaciones de la firma digital a los funcionarios y servidores públicos, con la finalidad de mejorar procesos, tiempos y recursos.

En el testeo de las hipótesis también se pudo encontrar que las entidades públicas donde se incluye el Gobierno Regional de Ica, carecían ante el ciudadano y los funcionarios cierta confianza del mismo servicio, por lo que el otorgar un mejor servicio y mediante el uso de los mecanismos de protección de la información permitirán que el ciudadano y el funcionario

tengan mayor confianza a la hora de requerir el servicio mediante el uso de la firma digital.

4.4. Contraste de la hipótesis específica 2

H0: No Existe relación significativa entre la integridad de datos y los servicios al ciudadano en el Gobierno Regional de Ica – 2022.

H1: Existe relación significativa entre la integridad de datos y los servicios al ciudadano en el Gobierno Regional de Ica – 2022.

Para la presente hipótesis específica 2, se quiere probar si existe confidencialidad en los procesos y el compromiso de los trabajadores, asumiendo en ello si hay confianza en la ciudadanía, para ello se ha establecido un nivel de significación de .005, bajo una prueba ANOVA de un factor.

Tabla 51. Análisis de varianza de la hipótesis específica.

Origen de las variaciones	Suma de cuadrados	Grados de libertad	Promedio de los cuadrados	F	Probabilidad	Valor crítico para F
Filas	8.6875	7	1.24107	2.92754	0.00637	2.06224
Columnas	49.6201923	25	1.98480769	4.68193895	3.998E-10	1.569084086
Error	74.1875	175	0.42392857			
Total	132.495192	207				

En la tabla presentada, se puede apreciar que, si existe una relación entre la integridad de datos y los servicios que se le

brida a la ciudadanía, como un conjunto de servicios, esto se evidencia porque se ha rechazado la hipótesis nula y los p-valores están por debajo del 0.05.

En la investigación desarrollada se puede percibir que gran parte de la ciudadanía no tiene garantía sobre el hecho de mantener la reserva de la información, esto se debe a la imagen que vienen proyectando el sector público, dado que los sistemas informáticos no se consideran seguros, de igual manera los ataques cibernéticos que presentan los mismo y que generan el hackeo de la información.

También se observa que, si bien los ciudadanos no tienen la suficiente confianza en los procesos, se debe pensar en desarrollar un aplicativo para iniciar los trámites ante el Gobierno Regional de Ica, vinculados a otras entidades del estado, lo que permitiría reducir la necesidad de perder tiempo en hacer tramites en distintos lugares y remitir lo solicitado en no más de 48 horas a su correo electrónico.

4.5. Contraste de hipótesis específica 3

H0: No existe relación significativa entre la funcionabilidad y los servicios al ciudadano en el Gobierno Regional de Ica – 2022

H1: Existe relación significativa entre la funcionabilidad y los servicios al ciudadano en el Gobierno Regional de Ica – 2022.

Tabla 52. Análisis de varianza de la hipótesis específica 3

Origen de las variaciones	Suma de cuadrados	Grados de libertad	Promedio de los cuadrados	F	Probabilidad	Valor crítico para F
Filas	93.76068376	17	5.51533434	15.6830789	2.26E-35	1.64685108
Columnas	82.23076923	25	3.28923077	9.35306227	1.53851E-27	1.53204501
Error	149.4615385	425	0.35167421			
Total	325.4529915	467				

Para esta hipótesis específica 3, se quiere comprobar la relación que existe entre la utilización que hay para desarrollar el servicio de la firma digital, con la modernidad que exige este procedimiento administrativo, para ello se ha trabajado con un nivel de significación de 0.005, bajo una prueba ANOVA de un factor.

En esta situación se puede comprobar que la hipótesis nula se rechaza, indicando que, si hay una relación entre la funcionabilidad y la modernidad para desarrollar el servicio de la firma digital en el gobierno Regional de Ica, dado que los p valores están por debajo del 0.05.

En la investigación también se aprecia que los ciudadanos manifiestan que no hay una buena atención en los servicios que brinda el gobierno Regional de Ica, esto se debe a que no hay un programa de inducción para los funcionarios y servidores públicos, como tampoco no hay un plan de fortalecimiento de capacidades en los mencionados, por otra parte en el tema de la atención en especial al de los horarios, si se lograra crear una

plataforma con las ideas mencionadas líneas arriba este proceso sería mucho más sencillo y las 24 horas del día en funcionamiento, para la expedición de documentos mediante la firma digital.

También se pueden apreciar en los resultados que tanto el ciudadano como el funcionario público, coinciden que es un proceso de calidad, que se tienen los recursos necesarios para implementarlo, dado que son procedimientos ordenados, esto facilita su atención por ello es necesario seguir desarrollando mejoras en los servicios en especial en la seguridad y en la calidad del servicio que brinda el funcionario.

Por lo tanto, debería desarrollarse un plan integral para capacitar a los funcionarios en cuanto al mejor uso de los recursos para una mejor y mayor utilización de la firma digital, asegurando cumplir un mejor servicio.

CAPITULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión relacionada con la hipótesis general

De los resultados obtenidos se acepta la hipótesis alternativa general que sostiene que existe relación significativa entre la firma digital y su impacto en los servicios al ciudadano en el Gobierno Regional de Ica – 2022.

Estos resultados guardan relación con lo señalado por **Aybar (2021)**, quien indica que su Hipótesis general está aceptada como la alternativa (Ha), indicando que influye significativamente la Firma Digital en la mejora del proceso del Sistema de Tramite Documentario de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, con un $P(\text{sig.}) < 0.05$. En cuanto el nivel de aceptación se ubica en ALTO en un 67%.

De igual forma sucede con lo que afirma **Díaz (2019)**, quien sostiene que ha quedado demostrado que existe una influencia en la implementación de la firma digital y la mejora de la gestión documentaria dentro del Instituto Nacional de Salud 2018, cobrando importancia ya que se reducen tiempos y costos.

Asimismo, guarda relación con el estudio de **Ríos (2018)**, quien sostiene que la variable independiente para su estudio la

certificación digital se relaciona con la variable independiente que es la gestión administrativa eficiente.

5.2. Discusión relacionada con la hipótesis específica 1

De los resultados obtenidos se acepta la hipótesis alternativa específica 1, que sostiene que existe relación significativa entre la firma digital y la confianza en el Gobierno Regional de Ica – 2022

Estos resultados guardan relación con lo señalado por **Ríos (2018)**, quien sostiene que en su investigación se logró determinar que, el 84.47% de los encuestados manifiesta que siempre o casi siempre los mecanismos de protección de la certificación digital son seguros.

5.3. Discusión relacionada con la hipótesis específica 2

Existe relación significativa entre la integridad de datos y los servicios al ciudadano en el Gobierno Regional de Ica – 2022

Estos resultados guardan relación con lo señalado por **Aybar (2021)**, donde entonces acepta la hipótesis alterna, que indica que “La integridad de la Firma Digital influye significativamente en la mejora del proceso del Sistema de Tramite Documentario de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra.

5.4. Discusión relacionada con la hipótesis específica 3

Existe relación significativa entre la funcionabilidad y los servicios al ciudadano en el Gobierno Regional de Ica – 2022

Estos resultados guardan relación con la investigación de **Ríos (2018)**, quien en su estudio demuestra que, el 75.78% de los encuestados manifiesta que la certificación digital agilizaría los trámites electrónicos que el sector privado realiza con el Estado. Asimismo, el 85.10% de los encuestados considera que la certificación digital reduciría los costos de las transacciones.

5.5. Conclusiones

Primera.

Podemos concluir que la firma digital en el Gobierno Regional de Ica es un instrumento que permite la eficiencia en los servicios que presta la entidad.

Segunda.

El Gobierno Regional ha iniciado el proceso de la firma digital en algunas de sus unidades orgánicas y de manera progresiva se van generando resultados óptimos.

Tercera.

No basta sólo con mejorar el sistema, procesos, gestiones en la firma digital también es necesario el compromiso de los funcionarios y servidores públicos.

Cuarta.

Existe todavía desconfianza de parte del ciudadano en cuanto a la seguridad y la confidencialidad de los datos en el uso de herramientas tecnológicas.

Quinta.

Los ciudadanos consideran que la implementación de la firma digital conlleva a un proceso de calidad, orden y transparencia en la gestión del Gobierno Regional de Ica.

Sexta.

Se hace necesario que se mejore progresivamente la atención, la logística y los recursos para la implantación total del servicio, esto conllevara a que se mejore la percepción del ciudadano en cuanto al servicio que desarrolla el funcionario público.

5.6. Recomendaciones

Primera.

Desarrollar un sistema informático que permita brindar seguridad y rapidez en las gestiones que se realizan ante el Gobierno Regional de Ica

Segunda.

El Gobierno Regional de Ica, debe realizar campañas educativas de difusión y educación en cuanto al uso y beneficios de la firma digital.

Tercera.

Mejorar los procesos de reclutamiento, selección e inducción a los candidatos a ejercer la función pública.

Cuarta.

Desarrollar un plan de Fortalecimiento de Capacidades en los funcionarios y servidores públicos en donde se incluya el manejo de herramientas digitales y la gestión por procesos.

FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1 Referencias bibliográficas.

Aparco R., Canchaya J., Murillo A., & Robles A. (2021) *Modelo de implementación del proceso de emisión de grados y títulos digitales mediante el uso de la tecnología blockchain en universidades de Lima metropolitana* [Tesis para optar el grado de maestro, Universidad ESAN]. Repositorio institucional.

Arley J. (2021) *Propuesta para la mejora del servicio que brinda la municipalidad de Naranjo en la plataforma de servicio.* [Tesis para obtener el grado de maestro, Universidad Nacional de Costa Rica]. Repositorio institucional.

Arrieta J. (2018) *Metodología para implementar firma digital en la gestión documental de las oficinas de la Universidad Nacional de Costa Rica.* [Tesis para obtener el grado de maestro, Universidad Nacional de Costa Rica]. Repositorio institucional.

Díaz T. (2019) *La firma digital y su impacto en la gestión documentaria del Instituto Nacional de Salud 2018.* [Tesis para obtener título profesional, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. Repositorio institucional.

Guzmán A., Ramos J. (2018) *Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario de la Dirección Regional de Educación Pasco*

– 2017. [Tesis para obtener título profesional, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. Repositorio institucional.

López L., Olivera S., Tinoco D. (2018) *Satisfacción del usuario en el marco de la relación estado ciudadanos: políticas y estrategias para la calidad de atención al contribuyente en el servicio de administración tributaria*. [Tesis para obtener el grado de maestro, Universidad ESAN]. Repositorio institucional.

Leeuw, F.L. (1996) Performance Auditing, New Public Management and Performance Improvement: Question And Answers. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 9 (2).

Martínez P. (2021) *Eficiencia en la gestión de los servicios públicos municipales*, [Tesis para obtener el grado de doctor, Universidad de Murcia]. Repositorio institucional.

Martínez S. (2020) *La firma digital en la cedula ciudadana*. [Tesis para obtener el grado de maestro, Universidad Externado de Colombia]. Repositorio institucional.

Otavalo L. (2020) *Implementación del módulo de firmas digitales para el sistema integrado de actividad docente (SIAD) de la carrera de software de la Universidad Técnica del Norte mediante el uso de un token criptográfico aplicando el estándar de infraestructura de clave pública x 509 para automatizar el proceso de entrega de documentos*.

[Tesis para obtener título profesional, Universidad Técnica del Norte Ecuador]. Repositorio institucional.

Ríos J. (2018) *La certificación digital y la gestión administrativa eficiente en las instituciones del estado peruano*. [Tesis para obtener grado de maestro, Universidad Nacional Federico Villareal]. Repositorio institucional.

Siesquen J. (2022) *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal – Lambayeque*. [Tesis para obtener el grado de maestro, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional.

Szajewicz, L. (2008) Firma Digital: un servicio sin fronteras.

Thill, E - Fernández, A. (2011) Modelo Social de la Agenda Digital Argentina: Inclusión Digital para la integración social 2003-2011.

ANEXOS

ANEXO N° 1 Matriz de consistencia

ANEXO N° 2 Operacionalización de variables

ANEXO N° 3: Validación de juicio de expertos

ANEXO N°4: Documentos de autorización de investigación

ANEXO N° 5: Encuestas generadas en Google form

7.1. ANEXO 1: Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general</p> <p>¿Qué relación existe entre la firma digital y su impacto en los servicios al ciudadano en el Gobierno Regional de Ica – 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre la firma digital y la confianza en el servicio en el Gobierno Regional de Ica - 2022?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación que existe entre la firma digital y su impacto en los servicios al ciudadano en el Gobierno Regional de Ica – 2022</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación que existe entre la firma digital y la confianza en el servicio en el Gobierno Regional de Ica - 2022.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación significativa entre la firma digital y su impacto en los servicios al ciudadano en el Gobierno Regional de Ica – 2022</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación significativa entre la firma digital y la confianza en el servicio en el Gobierno Regional de Ica - 2022.</p>	<p>Variable (X):</p> <p>Firma digital</p> <p>Variable (Y):</p> <p>Servicios al ciudadano</p>	<p>Tipo de Investigación: La investigación es de tipo básica. Diseño: El diseño corresponde a no experimental</p> <p>Población: La población estará comprendida por 40 personas entre usuarios, funcionarios, directivos y servidores. Muestra: La muestra estará representada por 40 personas. Instrumentos de recolección de datos: El instrumento a utilizar será la encuesta</p>

<p>¿Qué relación existe entre la integridad de datos y los servicios al ciudadano en el Gobierno Regional de Ica - 2022?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la integridad de datos y los servicios al ciudadano en el Gobierno Regional de Ica - 2022.</p>	<p>Existe relación significativa entre la integridad de datos y los servicios al ciudadano en el Gobierno Regional de Ica - 2022.</p>		
<p>¿Qué relación existe entre la funcionabilidad y los servicios al ciudadano en el Gobierno Regional de Ica - 2022?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la funcionabilidad y los servicios al ciudadano en el Gobierno Regional de Ica - 2022.</p>	<p>Existe relación significativa entre la funcionabilidad y los servicios al ciudadano en el Gobierno Regional de Ica - 2022.</p>		

7.2 ANEXO 2: Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADOR
Variable 1: Firma Digital	<p>La firma digital, consiste es una forma matemática de adjuntar la identidad de una persona mediante un mensaje. Romero & Figueroa (2018).</p> <p>La firma digital es una modalidad de firma electrónica que utiliza una técnica de criptografía asimétrica y que tiene la finalidad de asegurar la integridad del mensaje de datos a través de un código de verificación, así como la vinculación entre el titular de la firma digital y el mensaje de datos remitido". Indecopi.</p> <p>"La firma electrónica es el conjunto de datos en forma electrónica, consignados junto a otros o asociados con ellos, que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante" Gabriel C. Andrés (2000).</p>	<p>Integridad de datos</p> <p>Confidencialidad</p> <p>Funcionalidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Confiabilidad. - Precisión. - Conformidad. - Consistencia. - Accesibilidad. - Reserva de información. - Fidelidad. - Integridad. - Verificación. - Validación. - Innovación. - Disponibilidad - Utilización. - Tiempo de respuesta. - Reducción del uso de papel.

7.3. ANEXO 3: Validación de juicio de expertos

Variable: Firma digital



UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
ESCUELA DE POSGRADO
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: CHUNGA TICSE LUIS FERNANDO
- 1.2. Grado académico: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
- 1.3. Cargo e institución donde labora: JEFE DE AUDITORIA MEDICA – HOSPITAL ARZOBISPO LOAYZA
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación: ENCUESTA – VARIABLE FIRMA DIGITAL
- 1.5. Autor(A) de Instrumento: BACH. JOSE ORLANDO BAUTISTA TIPACTI / BACH. RAFAHEL FELICIANO SURCO QUISPE
- 1.6. Criterios de aplicabilidad:

a. De 01 a 09: (No válido, reformular)	d. De 16 a 18: (Válido, precisar)
b. De 10 a 12: (No válido, modificar)	e. De 19 a 20: (Válido aplicar)
c. De 13 a 15: (Válido, mejorar)	

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (13-15)	Muy Bueno (16-18)	Excelente (19-20)
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.					X
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales					X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.					X
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.					X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.					X
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.					X

VALORACIÓN CUANTITATIVA (TOTAL X 0.4): 20

VALORACIÓN CUALITATIVA: 20

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: VALIDO APLICAR

DNI N° 08345246
 Telf.: 945549666

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

Lima, 24 de junio de 2022



Mag. LUIS FERNANDO CHUNGA TICSE
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA



UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
ESCUELA DE POSGRADO
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: **HUANAN CASTRO EUDS JOSE**
1.2. Grado académico: **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**
1.3. Cargo e institución donde labora: **SUB DIRECTOR DE COMERCIO EXTERIOR - GORG ICA**
1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación: **ENCUESTA - VARIABLE FIRMA DIGITAL**
1.5. Autor(A) de Instrumento: **BACH. JOSE ORLANDO BAPTISTA TIPATI / BACH. RAFAEL FELICIANO SURCO QUISPE**
1.6. Criterios de aplicabilidad:
a. De 01 a 09: (No válido, reformular) d. De 16 a 18: (Válido, precisar)
b. De 10 a 12: (No válido, modificar) e. De 19 a 20: (Válido aplicar)
c. De 13 a 15: (Válido, mejorar)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (13-15)	Muy Bueno (16-18)	Excelente (19-20)
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.					X
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales					X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.					X
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.					X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables e indicadores.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.					X
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.					X

VALORACIÓN CUANTITATIVA (TOTAL X 0.4): 20

VALORACIÓN CUALITATIVA: 2.0

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: **APTO PARA SU APLICACIÓN**

Ica, 21 JUNIO 2022

DNI N° **42590318**

Tel: **975054555**

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE:



UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
ESCUELA DE POSGRADO
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: ATOCHE PACHERRES MIGUEL ANGEL
- 1.2. Grado académico: MAESTRO EN GESTION PUBLICA
- 1.3. Cargo e institución donde labora: ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO – HOSPITAL ARZOBISPO LOAYZA
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación: ENCUESTA – VARIABLE FIRMA DIGITAL
- 1.5. Autor(A) de instrumento: BACH. JOSE ORLANDO BAUTISTA TIPACTI / BACH. RAFAHEL FELICIANO SURCO QUISPE
- 1.6. Criterios de aplicabilidad:
 - a. De 01 a 09: (No válido, reformular)
 - b. De 10 a 12: (No válido, modificar)
 - c. De 13 a 15: (Válido, mejorar)
 - d. De 16 a 18: (Válido, precisar)
 - e. De 19 a 20: (Válido aplicar)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (13-15)	Muy Bueno (16-18)	Excelente (19-20)
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.					X
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales					X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.					X
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.					X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.					X
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.					X

VALORACIÓN CUANTITATIVA (TOTAL X 0.4): 20

VALORACIÓN CUALITATIVA: 20

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: VALIDO APLICAR

Lima, 01 de julio de 2022

DNI N° 02787848
Tel.: 99623822

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE


Mag. MIGUEL ANGEL ATOCHE PACHERRES
MAESTRO EN GESTION PUBLICA

Variable: Servicios al ciudadano



**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
ESCUELA DE POSGRADO
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTOS**

III. DATOS GENERALES

- 3.1. Apellidos y Nombres: CHUNGA TICSE LUIS FERNANDO
 3.2. Grado académico: MAESTRO EN GESTION PUBLICA
 3.3. Cargo e institución donde labora: JEFE DE AUDITORIA MEDICA – HOSPITAL ARZOBISPO LOAYZA
 3.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación: ENCUESTA – SERVICIOS AL CIUDADANO
 3.5. Autor(A) de Instrumento: BACH. JOSE ORLANDO BAUTISTA TIPACTI / BACH. RAFAHEL FELICIANO SURCO QUISPE
 3.6. Criterios de aplicabilidad:
 d. De 01 a 09: (No válido, reformular) d. De 16 a 18: (Válido, precisar)
 e. De 10 a 12: (No válido, modificar) e. De 19 a 20: (Válido aplicar)
 f. De 13 a 15: (Válido, mejorar)

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (13-15)	Muy Bueno (16-18)	Excelente (19-20)
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.					X
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales					X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.					X
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.					X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.					X
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.					X

VALORACIÓN CUANTITATIVA (TOTAL X 0.4): 20

VALORACIÓN CUALITATIVA: 20

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: VALIDO APLICAR

DNI N° 08345246
 Telf.: 945549966

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

Lima, 24 de junio de 2022


Mag. LUIS FERNANDO CHUNGA TICSE
MAESTRO EN GESTION PUBLICA



UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
ESCUELA DE POSGRADO
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: **HUAMAN CASTRO ELIAS JOSE**
1.2. Grado académico: **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**
1.3. Cargo e institución donde labora: **SUB DIRECTOR DE COMERCIO EXTERIOR - GORE ICA**
1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación: **ENCUESTA - VARIABLE SERVICIOS AL CIUDADANO**
1.5. Autor(A) de Instrumento: **BACH. JOSE ORLANDO BAPTISTA TIRACTI / BACH. RAFAEL FELICIANO SURLO OLISPE**
1.6. Criterios de aplicabilidad:
a. De 01 a 09: (No válido, reformular) d. De 16 a 18: (Válido, precisar)
b. De 10 a 12: (No válido, modificar) e. De 19 a 20: (Válido aplicar)
c. De 13 a 15: (Válido, mejorar)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (13-15)	Muy Bueno (16-18)	Excelente (19-20)
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.					X
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales					X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis					X
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.					X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.					X
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.					X

VALORACIÓN CUANTITATIVA (TOTAL X 0.4): 20

VALORACIÓN CUALITATIVA: 20

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: **APTO para su aplicación**

Ica, **21 JUNIO 2022**

DNI N° **42590338**

Tel: **975054555**

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE



UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
ESCUELA DE POSGRADO
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTOS

III. DATOS GENERALES

- 3.1. Apellidos y Nombres: ATOCHE PACHERRES MIGUEL ANGEL
3.2. Grado académico: MAESTRO EN GESTION PUBLICA
3.3. Cargo e institución donde labora: ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO – HOSPITAL ARZOBISPO LOAYZA
3.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación: ENCUESTA – SERVICIOS AL CIUDADANO
3.5. Autor(A) de Instrumento: BACH. JOSE ORLANDO BAUTISTA TIPACTI / BACH. RAFAHEL FELICIANO SURCO QUISPE
3.6. Criterios de aplicabilidad:
d. De 01 a 09: (No válido, reformular) d. De 16 a 18: (Válido, precisar)
e. De 10 a 12: (No válido, modificar) e. De 19 a 20: (Válido aplicar)
f. De 13 a 15: (Válido, mejorar)

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (13-15)	Muy Bueno (16-18)	Excelente (19-20)
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.					X
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales					X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.					X
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.					X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.					X
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.					X

VALORACIÓN CUANTITATIVA (TOTAL X 0.4): 20

VALORACIÓN CUALITATIVA: 20

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: VALIDO APLICAR

Lima, 01 de julio de 2022

DNI N° 02787848
Telf: 996623822

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE


Mag. MIGUEL ANGEL ATOCHE PACHERRES
MAESTRO EN GESTION PUBLICA

7.4. ANEXO 4: Documentos de autorización de investigación

Ica, 27 de junio de 2022

Señor(a):
C.P.C WALTER GALDOS MORALES
GERENTE REGIONAL DE ADMINISTRACION DEL GOBIERNO REGIONAL DE ICA

Asunto : Solicita autorización para realizar investigación

Referencia : Elaboración de Tesis de maestría

Tenemos el agrado de dirigirnos a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa, a la vez molestar su atención con la finalidad de solicitarle se sirva autorizar para efectuar entrevistas a funcionarios y servidores con la finalidad de llevar a cabo nuestra tesis de investigación científica (tesis), en maestría en Derecho Administrativo y Gestión Pública, de acuerdo al siguiente detalle:

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

1. Apellidos y nombres de los Estudiantes : Bach. BAUTISTA TIPACTI JOSÉ ORLANDO
Bach. RAFAHEL FELICIANO SURCO QUISPE
2. Programa de estudios : Maestría
3. Mención : Derecho Administrativo y Gestión Pública
4. Título de investigación : "LA FIRMA DIGITAL Y SU IMPACTO EN LOS SERVICIOS AL CIUDADANO EN EL GOBIERNO REGIONAL DE ICA - 2022"

Asimismo, debemos señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación

Por tal motivo, solicitamos a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que dignamente dirige.

Atentamente,


Bach. BAUTISTA TIPACTI JOSÉ ORLANDO


Bach. RAFAHEL FELICIANO SURCO QUISPE





Ica, 04 AGO. 2022

OFICIO N° 334 -2022-GORE.ICA/GRAF

SEÑORES : Bach. JOSE ORLANDO BAUTISTA TIPACTI
Bach. RAFAHEL FELICIANO SURCO QUISPE

ASUNTO : Autorización para realizar trabajo de Investigación

REFERENCIA: Carta de fecha 27/06/2022

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes con la finalidad de saludarlos y a la vez en respuesta a su carta presentada con fecha 27 de junio de 2022, en donde solicitan autorización para llevar a cabo su proyecto de investigación, correspondiente a la Maestría en Derecho Administrativo y Gestión Pública de la Universidad Privada "San Juan Bautista", sobre la Tesis denominada: "LA FIRMA DIGITAL Y SU IMPACTO EN LOS SERVICIOS AL CIUDADANO EN EL GOBIERNO REGIONAL DE ICA – 2022", contando con la autorización de mi despacho para poder efectuar las entrevistas y labores correspondientes, para lo cual se adjunta el consentimiento informado para participar en el estudio de trabajo de investigación.

Asimismo, mucho agradeceré nos proporcionen la información recogida en su trabajo a fin de evaluar nuestra gestión y brindar mejoras a la misma.

Atentamente,

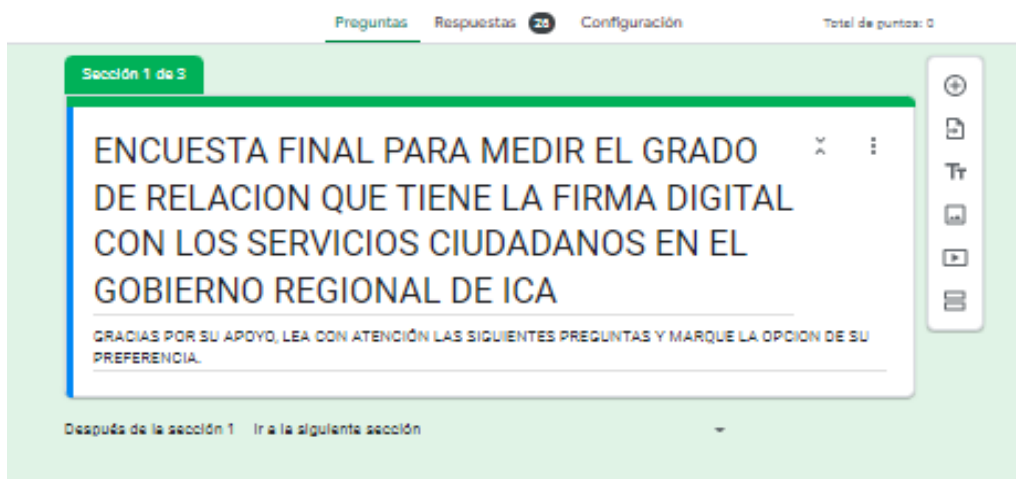
GOBIERNO REGIONAL DE ICA
GERENCIA REGIONAL DE ADMINISTRACION Y FINANZAS

DR. CARLOS HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ
GERENTE REGIONAL

7.5. ANEXO 5: Encuestas generadas en Google forms,

Las encuestas fueron elaboradas en el formulario de google forms, a través de 3 secciones, la primera sección en donde se puede ubicar la presentación de la encuesta, en la segunda sección se ubicaron las preguntas relacionadas a la variable firma digital y la tercera sección se ubicaron las preguntas relacionadas a la variable servicios al ciudadano. Siendo el link de acceso:

https://docs.google.com/forms/d/1BKFdaJ9_YrUkTGrN5pWfrTqMM Mffz5R-GRxYG_Xak2Q/edit



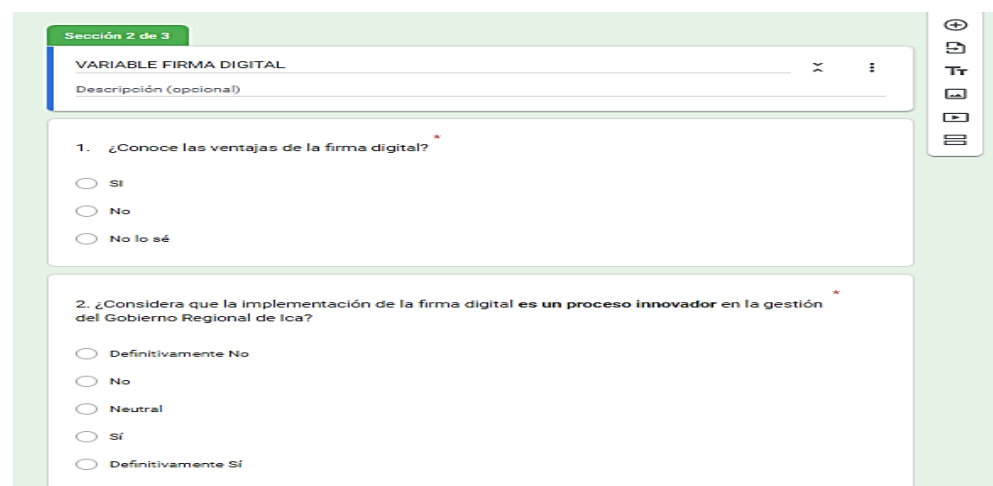
Section 1 of 3

Preguntas Respuestas 29 Configuración Total de puntos: 0

ENCUESTA FINAL PARA MEDIR EL GRADO DE RELACION QUE TIENE LA FIRMA DIGITAL CON LOS SERVICIOS CIUDADANOS EN EL GOBIERNO REGIONAL DE ICA

GRACIAS POR SU APOYO, LEA CON ATENCIÓN LAS SIGUIENTES PREGUNTAS Y MARQUE LA OPCION DE SU PREFERENCIA.

Después de la sección 1 Ir a la siguiente sección



Section 2 of 3

VARIABLE FIRMA DIGITAL Descripción (opcional)

1. ¿Conoce las ventajas de la firma digital? *

Sí

No

No lo sé

2. ¿Considera que la implementación de la firma digital es un proceso innovador en la gestión del Gobierno Regional de Ica? *

Definitivamente No

No

Neutral

Sí

Definitivamente Sí

VARIABLE SERVICIOS AL CIUDADANO



Descripción (opcional)



21. ¿El servicio requerido ante el Gobierno Regional de Ica, fue atendido dentro de los plazos establecidos? *

- Sí
- No
- No lo sé

22. ¿Considera que el Gobierno Regional de Ica, proporciona de forma adecuada y ordenada los requisitos a presentar para iniciar algún servicio, trámite y/o procedimiento? *

- Definitivamente No
- No
- Neutral
- Sí
- Definitivamente Sí

7.6. ANEXO 6: Cuestionarios tipo entrevista para los funcionarios y servidores del Gobierno Regional de Ica

1. ¿Cree usted que el uso de la firma digital ha beneficiado en la atención de los servicios y procedimientos (tramites), a los usuarios y/o administrados del Gobierno Regional de Ica?

.....
.....

2. ¿Cuáles son las dificultades y/o inconvenientes que se han presentado en la implementación de la firma digital en el Gobierno Regional de Ica?

.....
.....

3. ¿Considera que el personal del Gobierno Regional de Ica involucrado en la expedición de certificados mediante la firma digital se encuentra debidamente capacitado?

.....
.....

4. ¿Qué nivel de confidencialidad le aseguran a los servicios y procedimientos solicitados por los ciudadanos, utilizando la firma digital?

.....
.....

5. ¿Cuál o cuáles considera que son los retos pendientes para la implementación de la firma digital en el Perú?

.....
.....

7.7. ANEXO 7: Modelo de documento expedido mediante el uso de la firma digital en el Gobierno Regional de Ica

El repositorio puede ser ubicado en el enlace:

<http://areg.regionica.gob.pe/index.php/recursos-de-informacion/transcripciones>



TESTIMONIO DE TRANSCRIPCIÓN

FS. 3413.

NOTARIO : CESAR SANCHEZ CABALLERO.
ESCRITURA PÚBLICA DE : TESTAMENTO.
NÚMERO : 809
OTORGADO POR : JULIO CESAR HERENCIA GUILLEN.

EN ICA, SIENDO LAS SEIS PASADO MERIDIANO DEL DÍA SEIS DE NOVIEMBRE DE MIL NOVECIENTOS SETENTIOCHO, YO EL NOTARIO PÚBLICO CESAR SÁNCHEZ CABALLERO. ME CONSTITUI EN EL HOSPITAL REGIONAL Y EN LA CELDA NÚMERO CIENTO VEINTISÉS Y EN LA CAMA E. ENCONTRE ENFERMO A DON JULIO CESAR HERENCIA GUILLEN A QUIEN A PESAR DE SU ENFERMEDAD LE JUZGUE EN PLENO GOCE DE SUS FACULTADES MENTALES SEGÚN RESPONDIÓ A LAS PREGUNTAS QUE LE HICE DELANTE LOS TESTIGOS DON DIOMEDES SOTAYA CHÁVEZ, CON LIBRETA ELECTORAL NÚMERO CUATRO MILLONES SEISCIENTOS SETENTICINCO MIL TRESCIENTOS CINCUENTITRES, DON MIGUEL GUILLEN MONTOYA, CON LIBRETA ELECTORAL NÚMERO CUATRO MILLONES SEISCIENTOS DIEZ MIL CIENTO CUARENTITRES Y DON VÍCTOR RAMOS CARPIO, CON LIBRETA ELECTORAL NÚMERO CUATRO MILLONES SETECIENTOS QUINCE MIL SEISCIENTOS SETENTA Y QUE REÚNEN LOS DEMÁS REQUISITOS DE LEY DIJO: QUE HALLÁNDOSE CON CAPACIDAD PARA TESTAR, CONOCIMIENTO BASTANTE Y LIBERTAD COMPLETA DESEABA EXTENDER SU TESTAMENTO EN MI REGISTRO DE ESCRITURA PÚBLICA, EL QUE LO REDACTO EN LA SIGUIENTE FORMA: DIJO LLAMARSE COMO



R.E.D.L.C.M.

Firmado digitalmente por:
GALDOS MORALES Walter
Certificado FAU 20402303817 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 07/02/2022 18:08:46-0500

Av. J.J. Elias N° 690
Tel: 056-222723
Fax: 056-228115



Gobierno Regional Ica Archivo Regional



QUEDA DICHO, SER PERUANO, NATURAL DE OCAÑA, VECINO DE CARAHUARCO DEL DISTRITO DE INGENIO, DE LA PROVINCIA DE PALPA DEL DEPARTAMENTO DE ICA, TENER SETENTIDOS AÑOS DE EDAD, SER HIJO LEGITIMO DE DON VICENTE HERENCIA GAVILÁN DE BALERIA GUILLEN ZEVALLOS, YA FINADOS.- DECLARA QUE ES DE ESTADO SOLTERO.- DECLARA QUE TIENE TRES HIJOS, QUE SON AURISTELA HERENCIA VERA Y DOÑA BALERIA NANCY Y CLODOMIRO HERENCIA CABEZUDO.- DECLARA QUE NO TIENE MÁS HIJOS.- DECLARA QUE NADIE LE DEBE.- DECLARA QUE LE ADEUDA A SU HIJA AURISTELA VARIAS CANTIDADES DE DINERO QUE ESTÁN SIENDO PROPORCIONADOS PARA ATENDER A SU ENFERMEDAD Y LLEGADO EL MOMENTO TAMBIÉN PARA SUS FUNERALES, COMPROMETIENDO SU ÚNICO BIEN Y QUE ES LO PRIMERO QUE TENDRÁ QUE PAGARSE.- DECLARA QUE ES PROPIETARIO DEL FUNDO CARAHUARCO, UBICADO EN INGENIO DE LA PROVINCIA DE NAZCA, QUE CONSTA DE NUEVE HECTÁREAS, ADQUIRIDA POR HERENCIA DE SU PADRE VICENTE HERENCIA GAVILÁN.- DECLARA QUE ES SU VOLUNTAD DEJARLE, EL TERCIO DE LIBRE DISPOSICIÓN QUE LA LEY LO FACULTA, PARA SUS HIJOS AURISTELA HERENCIA Y NANCY HERENCIA Y EL RESTO DE LOS DOS TERCIOS SE LE REPARTIRÁN EN PARTES IGUALES ENTRE SUS HIJOS.- DECLARA QUE NOMBRA COMO SUS ÚNICOS Y UNIVERSALES HEREDEROS A SUS TRES HIJOS CITADOS QUIENES RESPETARAN SU ESTA ÚLTIMA VOLUNTAD DECLARA QUE A SU HIJO CLODOMIRO LE ADJUDICARAN LA HUERTA DE FRUTALES MAS LA TIRA QUE ESTA FRENTE A LA CASA DE SU HIJO.- DECLARA QUE NOMBRA COMO SU ALBACEA A SU HIJA BALERIA NANCY, QUIEN SE ENCARGARA DE LA SEGURIDAD DE LOS BIENES, DE HACER CUMPLIR LITERALMENTE MI TESTAMENTO Y DE PAGAR MIS GASTOS DE ENFERMEDAD

R.E.D.L.C.M.



FIRMA
DIGITAL

Firmado digitalmente por:
GALDOS MORALES Walter
Serial: FAU 20452393817 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 07/02/2022 18:08:56-0500

Av. J.J. Elias N° 690
Tel: 056-222723
Fax: 056-228115



Gobierno Regional Ica

Archivo Regional



Y FUNERALES LLEGADO EL CASO CON LOS PRODUCTOS DE MI BIEN Y SINO ALCANZASE CON LA VENTA DE ÉL DECLARA QUE A SU ALBACEA LA RELEVA DE PRESTAR LA FIANZA DE LEY. Y HABIENDO EL TESTADOR EXPRESADO POR SI SU VOLUNTAD EN PRESENCIA DE LOS TESTIGOS AL PRINCIPIO CITADOS LOS QUE ESTUVIERON REUNIDOS EN UN SOLO ACTO DESDE EL PRINCIPIO HASTA EL FINAL, SE DIO LECTURA AL PRESENTE TESTAMENTO POR EL NOTARIO QUE AUTORIZA Y ESCRIBE, LO QUE SE HIZO A SOLICITUD DEL TESTADOR, VIÉNDOLO Y OYÉNDOLO AL FINAL DE CADA CLAUSULA, QUE LO DICHO Y DECLARADO ES LA VERDAD, SU EXPRESIÓN DE SU ÚLTIMA VOLUNTAD, ASI LO DIJO OTORGO I FIRMO JUNTO CON LOS TESTIGOS; DE TODO LO QUE DOY FE.- ENTRE LÍNEAS DE DINERO.-HERENCIA.- VALEN.

FIRMA ILEGIBLE DE.- JULIO HERENCIA.

FIRMA ILEGIBLE DE.- VICTOR RAMOS.

FIRMA ILEGIBLE DE.- MIGUEL GUILLEN MONTOYA.

FIRMA ILEGIBLE DE.- DIOMEDES SOTAYA.

FIRMA DEL NOTARIO ABOGADO.- CESAR SANCHEZ CABALLERO

R.E.D.I.C.M.



FIRMA
DIGITAL

Firmado digitalmente por:
GALDOS MORALES Walter
Santos FAU 20452393817 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 07/02/2022 18:09:18-0500

Av. J.J. Elias N° 690
Tel: 056-222723
Fax. 056-228115



Gobierno Regional Ica

Archivo Regional



TRANSCRIPCIÓN CONFORME A SU ORIGINAL. - ICA 07 DE FEBRERO DE 2022.

FIRMADO DIGITALMENTE

C.P.C WALTER SANTOS GALDOS MORALES
DIRECTOR DEL ARCHIVO REGIONAL DE ICA



Firmado digitalmente por:
GALDOS MORALES Walter
Santos FAU 20452363817 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 07/02/2022 16:00:40-0500

ABG. RONALD ENRIQUE DE LA CRUZ MAYAUTE
TRANSCRIPTOR



R.E.D.I.C.M.

Av. J.J. Elias N° 690
Tel: 056-222723
Fax: 056-228115