



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Gobierno digital en la productividad y la atención al ciudadano en
la SUNEDU, Lima 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR:

Mgtr. Ambrocio Doroteo, Teofilo ([ORCID: 0000-0002-1610-5742](https://orcid.org/0000-0002-1610-5742))

ASESOR:

Dr. Guizado Oscco, Felipe ([ORCID: 0000-0003-3765-7391](https://orcid.org/0000-0003-3765-7391))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

Lima – Perú

2021

Dedicatoria

A Dios por su guía, por fortalecerme y darme fuerzas para una vida llena de aprendizajes y experiencias.

A mis padres, por todo el apoyo brindado en todo momento, por los valores que me han inculcado en el transcurso de mi vida.

A mi esposa e hijas, por ser importante fuente de motivación y superación.

Agradecimiento

A la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, por brindarme la posibilidad de crecer profesionalmente y contribuir con el logro de mis metas

Al Dr. Felipe Guizado Oscco asesor de la investigación, por brindarme su orientación y motivación en la conducción del diseño y desarrollo de la presente tesis

A la SUNEDU, por permitirme realizar las encuestas y a sus trabajadores por su participación

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
Resumo	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	32
V. CONCLUSIONES	41
VI. RECOMENDACIONES	42
VIII. PROPUESTA	43
REFERENCIAS	46
ANEXOS	59

Índice de tablas

	Pag.	
Tabla 1	Operacionalización de variable Gobierno Digital	15
Tabla 2	Operacionalización de variable productividad	15
Tabla 3	Operacionalización de variable atención al ciudadano	16
Tabla 4	Población de estudio	16
Tabla 5	Ficha técnica del instrumento cuestionario 1	18
Tabla 6	Lista de expertos que certificaron la validez del contenido del instrumento de recolección de datos.	19
Tabla 7	Estadísticos de fiabilidad – (74 encuestas)	19
Tabla 8	Gobierno digital	21
Tabla 9	Productividad	21
Tabla 10	Atención al ciudadano	21
Tabla 11	Dimensiones de gobierno digital	22
Tabla 12	Dimensiones de productividad y atención al ciudadano	22
Tabla 13	Gobierno digital y productividad	23
Tabla 14	Gobierno digital y atención al ciudadano	23
Tabla 15	Matriz de información de ajuste de los modelos (gobierno digital con la productividad y atención al ciudadano)	24
Tabla 16	Matriz bondad de ajuste (gobierno digital con la productividad y atención al ciudadano)	24
Tabla 17	Presentación de coeficientes (gobierno digital con la productividad y atención al ciudadano)	25
Tabla 18	Resultado Pseudo R2 (gobierno digital con la productividad y atención al ciudadano)	25
Tabla 19	Matriz de información de ajuste de los modelos (gobierno electrónico del gobierno digital con la productividad y atención al ciudadano)	26
Tabla 20	Matriz bondad de ajuste (gobierno electrónico del gobierno digital con la productividad y la atención al ciudadano)	26
Tabla 21	Presentación de coeficientes (gobierno electrónico del gobierno digital con la productividad y atención al ciudadano)	27

Tabla 22	Resultado Pseudo R2 (gobierno digital con la productividad y atención al ciudadano).	27
Tabla 23	Matriz de información de ajuste de los modelos (políticas de gobierno digital con la productividad y atención al ciudadano)	28
Tabla 24	Matriz bondad de ajuste (políticas de gobierno digital con la productividad y atención al ciudadano)	28
Tabla 25	Presentación de coeficientes (políticas de gobierno digital con la productividad y atención al ciudadano)	29
Tabla 26	Resultado Pseudo R2 (políticas de gobierno digital con la productividad y atención al ciudadano)	29
Tabla 27	Matriz de información de ajuste de los modelos (capacidad institucional del gobierno digital con la productividad y atención al ciudadano)	30
Tabla 28	Matriz bondad de ajuste (gobierno digital con la productividad y atención al ciudadano)	30
Tabla 29	Presentación de coeficientes (capacidad institucional del gobierno digital con la productividad y atención al ciudadano)	31
Tabla 30	Resultado Pseudo R2 (capacidad institucional del gobierno digital con la productividad y atención al ciudadano)	31

Índice de gráficos y figuras

	Pag.
Figura 1 Esquema de diseño de investigación correlacional-causal	14

Resumen

El objetivo general de la investigación fue demostrar que el gobierno digital influye en la productividad y la atención al ciudadano en la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), 2020. De tipo de investigación básica, con el enfoque cuantitativo, diseño no experimental con corte transversal y alcance correlacional-causal. La poblacional fue constituida por 74 personas para la realización del estudio, colaboradores en el campo de la TICs en la SUNEDU, la técnica empleada fue la encuesta, y el instrumento fue el cuestionario, y se consideró preguntas politómicas con cinco opciones y para la valoración se usó la escala de Likert. Para confiabilidad se calculó el Alfa de Cronbach para la variable gobierno digital obteniéndose 0.951, para la productividad el 0.895 y para la atención al ciudadano el 0.883. Concluyo que el gobierno digital influye directamente en la productividad y en la atención al ciudadano, ya que demostró que valores de significación fueron 0.000 siendo menor que el valor de significación estadística $\alpha = 0.05$, y la dependencia porcentual del gobierno digital en la productividad fue de 29.6%; y en la atención al ciudadano fue de 21% según el coeficiente de Nagelkerke de la prueba del pseudo R².

Palabras clave: gobierno digital, gobierno electrónico, valor público, ciudadano

Abstract

The general objective of the research was to demonstrate that digital government influences productivity and citizen service in the National Superintendency of Higher University Education (SUNEDU), 2020. Basic research type, with a quantitative approach, non-experimental design with cross section and correlational-causal scope. The population was made up of 74 people to carry out the study, collaborators in the field of ICT at SUNEDU, the technique used was the survey, and the instrument was the questionnaire, and polytomous questions were considered with five options and for the assessment Likert scale was used. For reliability, Cronbach's Alpha was calculated for the digital government variable, obtaining 0.951, 0.895 for productivity and 0.883 for customer service. I conclude that digital government directly influences productivity and citizen service, since it showed that significance values were 0.000 being less than the statistical significance value $\alpha = 0.05$, and the percentage dependence of digital government on productivity was of 29.6%; and in the attention to the citizen it was 21% according to the Nagelkerke coefficient of the pseudo R2 test.

Keywords: digital government, electronic government, public value, citizen.

Resumo

O objetivo geral da pesquisa foi demonstrar que o governo digital influencia a produtividade e o atendimento ao cidadão na Superintendência Nacional de Ensino Superior Universitário (SUNEDU), 2020. Tipo de pesquisa básica, com abordagem quantitativa, desenho não experimental com seção transversal e escopo correlacional-causal. A população foi composta por 74 pessoas para a realização do estudo, colaboradores da área de TIC do SUNEDU, a técnica utilizada foi a survey e o instrumento foi o questionário, e foram consideradas questões politômicas com cinco opções e para a avaliação Escala Likert foi usada. Para confiabilidade, o Alpha de Cronbach foi calculado para a variável governo digital, obtendo-se 0,951; 0,895 para produtividade e 0,883 para atendimento ao cliente. Concluo que o governo digital influencia diretamente a produtividade e o serviço ao cidadão, pois mostrou que os valores de significância foram 0,000 sendo menores que o valor de significância estatística $\alpha = 0,05$, e a dependência percentual do governo digital da produtividade foi de 29,6%; e na atenção ao cidadão foi de 21% pelo coeficiente de Nagelkerke do pseudo teste R².

Palavras chaves: governo digital, governo eletrônico, valor público, cidadão

I. INTRODUCCIÓN

Los países de Latinoamérica y el Caribe tienen servicios ineficientes (Savage, 2018), continúan trabajando en papel muy a pesar de que las tecnologías digitales ya tienen un rol muy importante en el crecimiento de las sociedades (Selfridge et al, 2018), según Daniel *et al* (2018) aquellos gobiernos que no adopten tecnologías digitales serán improductivas. Así también Linkov *et al* (2018) indica que un país para encontrar la productividad debe estar enfocado a la ciudadanía. El 30% de las personas pagó un soborno en el desarrollo de un servicio público en promedio requiere más de 5 horas para realizar un trámite (Latinobarometro, 2017), el tiempo requerido de un trámite en Bolivia es de 11.3 horas y en contraparte en Chile 2.2 horas (Roseth *et al*, 2018). Se prioriza la seguridad sobre la eficiencia ya que el 90% indican que los ciudadanos tratan de acceder a los servicios indebidamente, un 43% cree que los funcionarios son débiles antes la corrupción y restringen su poder de decisión; cerca del 50% de los trámites exigen más de una interacción con entidad del gobierno (Encuesta BID-GEALC, 2017). La Superintendencia de la Educación Superior de Chile (2019) debe de interactuar con la ciudadanía entendiendo y cumpliendo con las exigencias de fiscalización y transparencia, y se evite cualquier confrontación y/o levante de masas. En común en los países de América las tecnologías están desarrollando ciudadanos más conscientes, exigentes y con muchas expectativas en la adopción de calidad por los servicios recibidos (Farias *et al*, 2017).

En Perú con la Ley de Gobierno Digital según D.L. Nº 1412 impulsa la transformación digital en el sector público, pero la tecnificación en el país es relativamente tenue y nuestra brecha digital es alta (Banco Mundial, 2017), esto no permite que éstos sean beneficiados por el ciudadano (Cabero & Ruiz-Palmero, 2017). Para Ipsos Public Affairs (2018) un 40% no confía en el servicio de la atención al ciudadano que ofrece las instituciones del gobierno. Algo preocupante, según Latinobarometro (2017) en el Perú solo el 29% de tramites son resueltos con una sola interacción con el ciudadano.

La Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) muestra operaciones lentas, para la obtención de convalidaciones de

estudios en el extranjero se requiere 30 días hábiles y el trámite es presencial (SUNEDU, 2020c); otro problema es que muestra información desactualizada e incompleta, al consultar información de universidades y programas de estudio en Tuni.pe se obtuvo información del año 2016 (SUNEDU, 2020d). esto no puede ayudar a la toma de decisiones de los jóvenes en busca de una profesión, según Edx (2020b) es una lástima cuando hay servicios en línea y nadie lo utiliza por falta de actualización, no soluciona las necesidades más apremiantes de la población. A esto se suma quejas en las redes sociales de muchos usuarios que indican que no logran registrar sus grados a pesar que haber transcurrido más de 1 mes de la solicitud hecha por la Universidad (SUNEDU, 2020d), más si proviene de una Universidad no licenciada, esto impide que jóvenes acceder pronto a un trabajo formal y/o obtener una beca de estudios. Si hablamos de gobierno digital, la SUNEDU no consigue encontrar una fuerte relación con los ciudadanos través de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TICs), no logra alinear su enfoque hacia servicio al ciudadano con el prestar servicios integrados y generación de valor público. Según Redacción EC (2019) el 52% de los peruanos conoce las funciones de la SUNEDU, y de estos el 67% confía en el trabajo de esa entidad.

La presente investigación formula el siguiente problema general ¿el gobierno digital influye positivamente en la productividad y en la atención al ciudadano, en la SUNEDU, 2020?; y de forma específica plantea el problema: (a) ¿la dimensión gobierno electrónico del gobierno digital influye positivamente en la productividad y en la atención al ciudadano, en la SUNEDU, 2020?, (b) ¿la dimensión políticas del gobierno digital influye positivamente en la productividad y en la atención al ciudadano, en la SUNEDU, 2020? y (c) ¿la dimensión capacidad institucional del gobierno digital influye positivamente en la productividad y en la atención al ciudadano, en la SUNEDU, 2020?. Esta investigación genera un aporte al ámbito educacional y contribuye profesionalmente desarrollando habilidades cognoscitivas y de reflexión en materia de TIC que ayudan a mejorar problemáticas sociales con objetivos claros y resultados que favorezcan a la población.

La justificación teórica se fundamenta en el uso de un conjunto de teoría utilizados que sustentan cada variable de estudio, así también se ha realizado en un procedimiento metodológico sistematizado, se utilizó la técnica de investigación

cuantitativa orientada al análisis y la síntesis en concordancia al uso del gobierno digital, la medición de su productividad en la institución del SUNEDU y la mejora en el servicio al ciudadano. Para la Justificación práctica la investigación entrega información necesaria para la toma de decisiones con el fin de mejorar las acciones necesarias en la implementación del gobierno digital en la institución de estudio, para la implementación de servicios digitales que brinda la institución a los ciudadanos. La justificación epistemológica se enmarca en el uso de las TIC en entidades públicas que generan conocimiento real a través de la experiencia que obtienen beneficios los usuarios. En lo social, en consecuencia, de la modernización del Estado, ha permitido generar esquemas de gobernanza con capacidad de adaptarse a las nuevas necesidades.

Esta investigación tiene el objetivo de demostrar que el gobierno digital influye positivamente en la productividad y la atención al ciudadano en la SUNEDU, 2020. De manera específica se pretende determinar que: (a) la dimensión gobierno electrónico del gobierno digital influye positivamente en la productividad y en la atención al ciudadano, en la SUNEDU, 2020; (b) la dimensión políticas del gobierno digital influyen positivamente en la productividad y en la atención al ciudadano, en la SUNEDU, 2020 y (c) la dimensión capacidad institucional del gobierno digital influye positivamente en la productividad y en la atención al ciudadano, en la SUNEDU, 2020.

La hipótesis general plantea que el gobierno digital influye positivamente en la productividad y en la atención al ciudadano en la SUNEDU, Lima 2020. Las hipótesis específicas plantean que: (a) la dimensión gobierno electrónico del gobierno digital influye positivamente en la productividad y la atención al ciudadano en la SUNEDU, Lima 2020, (b) la dimensión políticas del gobierno digital influye positivamente en la productividad y la atención al ciudadano en la SUNEDU, Lima 2020, y (c) la dimensión capacidad institucional del gobierno digital influye positivamente en la productividad y la atención al ciudadano en la SUNEDU, Lima 2020.

II. MARCO TEÓRICO

En estudios nacionales, Suarez (2019) analizó la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huaytará, concluyendo que no se dio buena atención al ciudadano, por falta de habilidades en los funcionarios, hay poco personal, el equipamiento tecnológico es inadecuado; recomendó implementar un sistema electrónico multicanal para las atenciones no presenciales y para la reducción de la documentación, así como capacitación al personal en habilidades blandas y metodología de atención similares al modelo Mexicano, Español y Uruguay. Chávez (2019) identificó la influencia positiva y significativa del gobierno electrónico (e-gobierno) en la gestión del patrimonio para la Corte Superior de Justicia en la Libertad, específicamente se analizó la interacción digital con el ciudadano para encontrar que influye significativamente con la gestión patrimonial con una alta relación directa con la gestión del patrimonio. Consideró factor clave mejorar las tecnologías digitales para el acceso digital a los recursos y la interacción con el ciudadano. Para la obtención de productividad de una institución es necesario contar con tecnología, capacitación y plan para la incorporación digital. Montero (2017), determinó la manera en el e-gobierno está relacionada con la gestión en la Municipalidad de Magdalena del Mar, encontrando que 4 de 24 propuestas de las Naciones Unidas y del Banco Mundial fueron implementadas; que el e-gobierno a través de las TICs de acceso a información tiene estrecha correspondencia con el cumplimiento de las metas; la disminución del tiempo guarda correspondencia con la disminución de los costos; pero a pesar de estar correlación estadística, el 58% de los ciudadanos no utilizan el e-gobierno por que desean llevarlo a cabo personalmente; El 37% de usuarios se sienten insatisfechos por el e-gobierno implementado, concluye el tiempo de atención, y los costos en la entidad se reducirán del 80% y 90% con el uso del e-gobierno, que aumenta significativamente la eficiencia y eficacia en la gestión municipal. Allauca (2017) encontró relación entre las variables e-gobierno y la transparencia en la gestión, en las instituciones municipales de la Región Ancash; tomando como base gobierno digital principalmente acceso continuo de internet, capacitación digital, y uso de las TIC.

Y Contreras (2018) determinó la correlación directamente proporcional positiva alta entre la variable e-gobierno y la variable gestión administrativa en una

institución de educación superior, evidenciando la preferencia de aplicación tecnológica para la gestión. Del Aguila (2016) evidenció que el e-gobierno influye en la simplificación administrativa para la Municipalidad Provincial de Trujillo, Considera aun importante seguir impulsando la capacidad tecnológica de la institución y tener interacciones con el ciudadano en base a estrategias de comunicación y difusión de los medios digitales implementados. Fabiani (2017) identificó el requerimiento de mejorar la infraestructura tecnológico en las todas las áreas de las instituciones de educación en Zona 5 en el Ecuador, orientadas para la obtención de eficiencia en su procesos, transparencia en las operaciones, accesibilidad a herramientas digitales, así como la rendición de cuentas como eje principal en el gobierno, presentando un proyecto con perfeccionamiento al modelo actual del e-gobierno, con directrices progresivas y continuas para enriquecer la accesibilidad de los ciudadano a la información. Salas (2018), evidenció el éxito del gobierno abierto aplicad en la gestión de la Universidad Nacional de San Agustín en el periodo 2018, permitiendo la gobernanza la cual se basa la aplicación de estándares de transparencia respecto de la información de las actividades que realizan, se toma conciencia del valor público que acerca la administración al ciudadano usuario.

En el ámbito internacional Mestre (2017) analizó la función de las TICs en el desarrollo e implementación de ciudades inteligentes tomando el caso Colombiano en su implementación del gobierno digital, en el cual presento un framework, en el mediante el cual se valora la capacidad de gestión de las TICs, como el fundamento habilitador de ciudades inteligentes, considerando estrategia de e-gobierno, Innovación mediante las TICs, Servicios de Tecnologías de Información (TI), Infraestructura Tecnológica. Soto (2017) estableció que el Gobierno de la Información otorga al usuario el derecho primordial a la entrega de información pública en Chile, señalado que las TIC's son empleadas para el mejoramiento de la gestión interna y generan productividad en las atenciones al ciudadano, siendo transparencia. Ramos (2017) determinó que la información es necesaria para crear una población participativa y proactiva en temas públicos, contar con mejores niveles de transparencia, así como importancia de la utilización de herramientas digitales. Klareld (2017) evidenció que la administración de documentos y archivos

en el sector público se desarrollan en la era digital para brindar recursos de información autorizados, que son cruciales en la vida cotidiana de los ciudadanos. Utilizó el análisis de conceptos, análisis literario justificado; fenomenografía; teoría crítica; y el registro de modelo continuo como una estructura teórica. Damascene (2019) analizó cómo se genera el valor público usando el gobierno electrónico en el país con poco desarrollo económico (Rwanda), con casos de estudio, fueron satisfechas las expectativas colectivas de los ciudadanos a través de adecuadas políticas públicas y de servicio; la aplicación de la plataforma Online Rwanda LTD en la digitalización de servicios del gobierno al ciudadano y el gobierno a las empresas privadas. La transformación digital generó valor cuando mejora los servicios públicos, se genera la administración eficiente, crea un gobierno abierto y participativo; aplica la ética y el profesionalismo, genera confianza y entrega valor social.

Y Bakunzibake (2019) investigó dos casos de implementación de servicios de gobierno electrónico, adoptando una perspectiva sociotécnica. El primer caso, un sistema de gestión de contenido empresarial se basó en compartir y trabajar en documentos digitales dentro de las agencias gubernamentales. El segundo caso, el gobierno electrónico proporcionó servicios en línea de las agencias del gobierno central y local al público en general a través de un único portal. Esta investigación mostró que la implementación de las tareas del e-gobierno se ha centrado en la digitalización de servicios que superponen las TIC sobre las estructuras existentes con menos atención a los problemas de cambio organizacional relacionados con los procesos, la estructura organizacional y las políticas. Se desarrolló un modelo integral para mejorar el proceso de implementación de servicios de gobierno electrónico, llamado Plan-Do-Evaluate-Resolve (PDER). Sundberg (2017) abordó temas de valores públicos y toma de decisiones en relación con el uso de los servicios digitales en el sector público sueco, invirtiendo 46.500 millones de coronas suecas en tecnología de la información anualmente que mejoran la eficiencia y la apertura, dan facilidad a los ciudadanos el uso de los servicios gubernamentales. Que el sector público tiene características únicas que pueden aumentar la complejidad, partes interesadas y una multitud de instituciones que están comprometidas en los procedimientos de desarrollo y afectadas por los resultados.

Exploró los valores públicos y la toma de decisiones en el entorno del gobierno electrónico sueco basándose en valores públicos, condiciones de toma de decisiones y valores para ser adoptada por la práctica del e-gobierno.

Gustaffson (2017) debeló la necesidad de considerar los mecanismos de la gobernanza en el gobierno electrónico y analizó las tensiones que surgen en la implementación del e-gobierno en la gestión pública local realizado en dos estudios empíricos. Uno se centra en la administración municipal de educación en Linköping y el otro se centra en una red de gobernanza sobre política de digitalización en Östergötland. Indica que la digitalización de la sociedad afecta decididamente a la administración pública. La administración ha trabajado durante mucho tiempo con las TIC para una enriquecer la gestión de los servicios públicos. Pero uso nuevo y creciente de la información Las tecnologías en la sociedad plantean nuevos desafíos. Nuevas demandas en seguridad de la información son aumentando, mientras que la accesibilidad y la transparencia son prioridades importantes.

Lizardo (2018), determinó que, en América Latina, a mayor grado de implementación e-Gobierno en los países, será menor la corrupción según la percepción de los ciudadanos analizados, para esto es necesario la institucionalidad en los gobiernos, confianza y madurez política en la democracia. También demostró que las matrices de e-Gobierno asociados con servicios en línea no tiene suficiente peso específico en primar el criterio de percepción de la corrupción. Valverde (2016) encontró cómo los funcionarios públicos influyen en la aceptación de la transformación digital, también analizó el alcance de la información de contabilidad publicada en los portales web de las universidades brasileñas. Se concluye que hay un grado medio de exposición de información electrónica en las universidades, la calidad, la eficiencia y la gobernabilidad mediante medios digitales son claves. El estudio demuestra una alta influencia de los funcionarios públicos en las prácticas de e-gobierno. Arias M. (2016), en su investigación analizó la implementación del m-Government en la entrega de servicios digitales a través de dispositivos móviles. Concluye que la utilización de equipos móviles tiene relación con la utilidad percibida por la ciudadanos, que la productividad personal mejora

altamente. El m-Government facilita a los ciudadanos en cumplir con sus obligaciones, se ahorra tiempo en los trámites.

Con respecto a la variable gobierno digital, en la obtención del paradigma, se toma en cuenta que los gobiernos centrales, provinciales o locales que aplican las tecnologías basadas en Internet para el desarrollo sus actividades en las administraciones públicas y generan el gobierno de las tecnologías (OCDE, 1998). El internet como herramienta de mucho alcance para el gobierno de las instituciones públicas, facilita el paso al paradigma de gobierno electrónico (Ho, 2002), permite realizar pagos y pedir información por Internet (Forrester Research, 2005), y esto con el fin de alcanzar un buen gobierno (OCDE, 2003). El florecimiento de las tecnologías digitales y su progresivo uso en los gobiernos mediante e-gobierno marca el paradigma del gobierno digital, incorporando tecnologías digitales constituyen elemento integral de las estrategias de modernización para los gobiernos permitiendo la creación de valor público (OCDE, 2014). Caracterizada por la comunicación fluida de ida y vuelta entre el gobierno y los ciudadanos (Fillottrani, 2017). La implementación de servicios digitales, sistemas informáticos interoperables, la identidad digital, la ciberseguridad y el gobierno de los datos afianzan el paradigma del gobierno digital con el fin de cumplir con necesidades y expectativas de la ciudadanía del Siglo XXI, competir en el mercado global (Edx, 2020c).

Para Caglio (2003) las TIC con el paradigma del imperativo tecnológico como causa material, motor de cambio, que puede transformar estructuras organizativas de forma automática y contextos sociales; la tecnología de la información tiene influencia independiente en las organizaciones, ejerciendo unidireccional y causal efectos sobre individuos y estructuras. Por otro lado, en el paradigma del imperativo social, Omoteso et al. (2007) consideran las TIC como un producto de la acción humana más que un objetivo restricción externa, los contextos sociales de la organización son el motor principal fuerza para la adopción y uso de las TIC.

El gobierno digital promueve el uso intensivo de las TICs para generar un Estado más competitivo e innovador, que busca generar valor público para los ciudadanos manteniendo un contexto de confianza (MINTIC, 2019, p.14), para

consolidar una estrecha relación entre gobierno y los ciudadanos (Contreras, 2017, p.264), con el uso de tecnologías digitales en la Gestión Pública para la entrega de valor público, se mantiene los principios, normas, políticas, métodos, técnicas e instrumentos utilizados por las instituciones en la gestión e incorporación de tecnologías digitales en los principales procesos (PCM, 2018).

Con respecto a las dimensiones de la variable gobierno digital: a) dimensión Gobierno Electrónico, se refiere al utilización de las TICs en las unidades orgánicas de la Administración Pública con el propósito de entregar información y servicios de calidad a los ciudadanos, consiguiendo eficacia y eficiencia de la gestión pública, la transparencia y participación e involucramiento de los ciudadanos (CLAD, 2007, p. 6-7); El e-gobierno se relaciona con las capacidades de las TICs para el perfeccionamiento de las labores gubernamental y el mejoramiento del vínculo entre las administraciones estatales y los ciudadanos (Criado & Gil-García, 2017); b) dimensión políticas del gobierno digital, incentivan el uso y aprovechamiento de las TICs para genera un Estado más competitivo, proactivo e innovador, que genere valor público, enmarcados en un contexto de confianza digital (MITCO, 2017, 14); El Banco Interamericano de Desarrollo, recomienda que la Normatividad como uno de los ejes principales para impulsar la transformación digital, ya que se debe poner frente a situaciones nuevas para las que hay que definir las reglas del juego; el proceso de generar el marco normativo contribuye a convertir la transformación digital en política de Estado (Edx, 2020); c) Capacidad Institucional viene a ser la aptitud de la entidad gubernamental en su conjunto, individuos a través de las organización, la legislación e instrumentos de política utilizados para llevar a cabo una tarea (Meene y Brown, 2007), así también la competencia para el uso oportuno y preciso de insumos para la otorgamiento de bienes y servicios de las instituciones, fundamentalmente se tiene en cuenta los recursos humanos y financieros (Castro, 2011); para Rosas (2019) la eficacia en la prestación de servicios públicos tiene estrecha relación con las capacidades del gobierno en hacer efectiva sus determinaciones.

Adam et al (1985) indica que las instituciones deben innovar formas para acrecentar la productividad considerando que los trabajadores se habitúan en ejecutar acciones iguales, que hacen innecesario cambiar la costumbre obtenida

aun si representase una mejora sustancial. Drucker (1950) indica que el mejor aliciente en la búsqueda de productividad son los estímulos colectivos y honestos mucho más que el financiero. Drucker (1991) señala que el conocimiento es la pieza fundamentada en la productividad (p.67).

AGESIC (2019) con respecto a la atención a la ciudadanía, promueve la inclusión y la transformación digital con equidad, para que todos los ciudadanos consigan las mismas condiciones de acceso a los servicios del Estado. Se busca acercar el Estado a las personas, acortando las distancias, eliminando las barreras tecnológicas y/o de accesibilidad, brindando información integral sobre trámites y servicios del Estado, atención personalizada de calidad, así como apoyo y orientación para realizar los trámites en línea a través de múltiples canales de atención; logrando una atención a la ciudadanía de calidad y uniforme en todos los puntos de contacto que tiene el Estado que acerque productos y servicios que se brinden a través de múltiples canales y se adapten a sus necesidades, basándose en un Modelo de Atención a la Ciudadanía que promueva una atención y servicio de calidad, genere confianza y brinde equidad en el acceso, con canales transversales que brinden una atención integral de todo el Estado bajo las pautas de calidad establecidas. El Gobierno Digital, fomenta la colaboración entre instituciones para el servicio al ciudadano (DS N° 006-2017-JUS), que refiere que cada institución pública a proporcionar información a otra entidad que lo requiere (MINJUS, 2017).

Con respecto a la variable productividad, es conocido como sinónimo de eficiencia, en menos tiempo hacer más, o el hecho de no trabajar más sino de aprender a reducirlas, consiguiendo hacer la labor más eficazmente y contar con más tiempo libre. La tecnología genera hábitos productivos para alcanzar objetivos y gestionar eficazmente el tiempo, a través de herramientas y aplicaciones organizativas de productividad (Ramos, 2012). Adoptar soluciones digitales como correo electrónico, sitio web comercial, o conectarse a plataformas digitales es sustancial para las instituciones (Goldfarb & Tucker ,2019). Las soluciones digitales generan oportunidades de mercado más amplias. Se reduce los costos de búsqueda, transacción o seguimiento, permiten superar las barreras geográficas, alcanzar más mercados y ampliar el volumen de comercio (World Bank, 2020). El

cambio tecnológico altera como las empresas producen sus bienes y servicios, pero sus efectos sobre la productividad a nivel institucional son escasas (Cusolito et al,2020).

La transformación digital impacta en la productividad pública, ya que genera ahorro en las intuiciones y a los ciudadanos, promueve la competitividad generando mayor eficiencia del gobierno, crea condiciones de una economía basada en conocimiento y alto valor añadido (BID & Cubo, 2019). Un proceso de trámite en línea cuesta la 20ava parte del trámite presencial, la inversión en gobierno digital es de las más rentables que puede hacer una institución pública (BID & Caro, 2019). Los gobiernos de los países de La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) están cambiando de un foco centrado en el gobierno: dirigido a maximizar la reducción de costos, obtención de la eficiencia y productividad del suministro de servicios; a otro focalizado en el ciudadano – usuario: con el fin de a prever las necesidades, mejorando los servicios administrativos y personales para permitan a los gobiernos concebir mayor valor público (BID – OCDE, 2016).

Con respecto a las dimensiones de la variable productividad: a) dimensión condiciones de calidad en la educación superior universitaria, se contribuye a asegurar y garantizar que la propuesta del servicio educativo universitario cumpla con condiciones esenciales de calidad, toma un rol estratégico que permite verificar y supervisar su cumplimiento (SUNEDU, 2019), según MINEDU (2015) busca desarrollar estrategias y normatividad vinculados al aseguramiento de la calidad en la educación, b) dimensión fortalecimiento de la gestión institucional, vigoriza los procesos de soporte para perfeccionar el uso de los recursos a su cargo y mejorar la entrega de los servicios, para verifica y supervisa las condiciones calidad educativo (SUNEDU, 2019).

Los objetivos definidos en el Plan Estratégico Institucional 2019-2023 coadyuvará a la SUNEDU a la obtención los mejores resultados para la población, permitiendo contribuir a una educación superior de calidad a través del licenciamiento, supervisión y fiscalización, así como la generación de información técnica confiable de la educación universitaria y la gestión del registro de grados y

títulos, manteniendo la eficacia, la ética, la predictibilidad y respeto a la autonomía universitaria (SUNEDU, 2019)

El Plan de Gobierno Digital como herramienta de gestión, define la táctica de la cada Institución para obtener las metas del gobierno digital, enfocándose en digitalización de servicios públicos, procesos e información; con el uso intenso de las TIC e innovación para la entrega de los servicios públicos y procesos de las instituciones, para la creación de valor público para el ciudadano. Contribuye con la toma de decisiones basada en datos, asegura la transparencia en el gobierno y el aumento de la confianza en instituciones públicas. La Secretaría de Gobierno Digital impulsa la transformación digital del Estado, haciéndolo competitivo y productividad (SEGDI, 2018). La Política Institucional de la SUNEDU, que tiene como finalidad orientar el accionar de la entidad, en concordancia con su rol y sus valores, enuncia el compromiso de la entidad con el fortalecimiento e implementa las TIC en la gestión institucional, de manera transversal (SUNEDU, 2020b, p.4).

Con respecto a la variable atención a la ciudadanía, en la obtención del paradigma, radica la calidad en la atención a la ciudadanía, donde el personal de la institución desarrolla toda su capacidad y habilidades con la convicción de que hace bien su trabajo si el ciudadano se siente bien atendido (Secretaría de Gestión Pública ,2015). La calidad en los servicios es observada desde la visión de los usuarios atendidos, indicando que es el producto en evaluación, donde el usuario tiene a fin confrontar sus expectativas con la calificación del servicio recibido. Se pone el énfasis en el ciudadano - cliente, indicando que la calidad de servicio es un concepto que gira en torno al ciudadano - cliente (Grönroos, 1984), la calidad de la atención se da durante la entrega del servicio, a través de la interacción entre el ciudadano - cliente – usuario y la(s) persona(s) representante(s) de la entidad que entrega(n) el servicio (Lehtinen y Zeithaml, 1982).

Los conceptos de la variable de atención al ciudadano se centran en la calidad de servicio que siendo dirigida refleja percepciones del ciudadano (Zeithaml *et al*, 1985), forma de interacción entre el ciudadano y el gobierno (Agesic, 2016). Los colaboradores son las que diseñan y producen bienes y servicios que se encargan de controlar la calidad y de establecer estrategias y objetivos en la

organización. Sin personal eficiente es imposible que una institución logre sus objetivos (Werther & Davis, 2008).

Según el principio de servicio al ciudadano, las instituciones públicas confeccionan sus servicios orientados a servir demandas, resolver dificultades y cubrir necesidades de la población, con esto genera valor público (Ley N° 29158, 2007), será necesario articular y coordinar entre sí, orientar los servicios a la gestión por procesos de omnicanalidad. La práctica omnicanal dice que el usuario puede elegir el canal que prefiera para realización de sus trámites. Los trámites conectan a las personas con derechos y obligaciones que brinda las instituciones, en un escenario ideal, son rápidos, fáciles, y en cierta medida, invisibles (Roseth et al, 2018). El Estado debe dar un buen servicio al ciudadano, no solo con atenderlos bien cuando se acerquen a las oficinas. Para medir el servicio debe ser mediante cantidad de problemas solucionados, y no cantidad de atenciones, la mejora del servicio no es solo una sonrisa amable, sino un verdadero interés en los problemas diarios y ardua labor por su solución (El Peruano, 2017, p.12).

Con respecto a las dimensiones de la variable atención al ciudadano: a) dimensión de focalización en el ciudadano, donde tarea primordial del gobierno será la forma en que los ciudadanos reciben los servicios que necesitan; de acuerdo a la Ley N° 1412 (2018) se refiere a la generación de valor para los ciudadanos a través de la desarrollo de tecnologías en la digitalización de los procesos, tratamiento de los datos, contenidos y servicios digitales; según la SEGID (2018) orientado al ciudadano, significa expresar que un Gobierno Digital que genere valor público y perfeccione la forma de la atención a los ciudadanos. b) dimensión prestación de servicios públicos integrados, se define como capacidad de prestar eficientemente un conjunto de servicios aglomerados, siendo más fácil el modelo de negocios, utiliza en conjunto la capacidad del gobierno para entregar mejores servicios a los ciudadanos, implicando al gobierno desde la visión de los ciudadanos para establecer ofertas prestaciones de acuerdo con esa visión, y generar asociaciones entre las instituciones para mejorar la oferta y la prestación (Farias *et al*, 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La presente investigación fue básica con el enfoque cuantitativo. Según Hernández *et al* (2014) la investigación básica cumple el propósito de producir conocimiento y teorías; así también indica que el enfoque cuantitativo realiza la medición de las variables y muestra los resultados de la medición con valores numéricos y con análisis estadísticos para corroborar patrones de comportamiento y validación de pruebas.

Diseño de investigación

Su diseño fue no experimental con corte transversal y alcance correlacional-causal. Según Epiquién & Diestra (2013) el diseño no experimental advierte el fenómeno en su estructura natural, sin utilización deliberada de las variables; y la investigación transversal estudia las variables a la vez en un periodo, haciendo corte en el tiempo. Para Hernández *et al* (2014) describe la relación entre las variables de estudio, ya sea en términos correlacionales o en función de la relación causa -efecto.

Esquema:

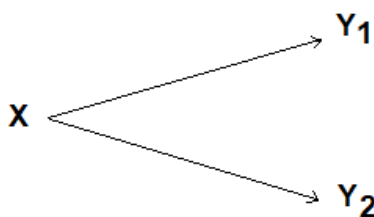


Figura 1. Esquema de diseño de investigación correlacional-causal
Fuente: propia adaptado de Hernández *et al* (2014)

Dónde:

Variable X: Gobierno digital

Variable Y₁: Productividad

Variable Y₂: Atención al ciudadano

3.2. Variables y operacionalización

Este estudio analizó la influencia de la variable gobierno digital a las variables productividad y la atención al ciudadano en la SUNEDU, 2020.

Tabla 1.
Operacionalización de variable Gobierno Digital

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones / Indicadores	Ítem	Escala y Rango
El gobierno digital es el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública para la creación de valor público (Decreto Legislativo N° 1412, 2018).	El gobierno digital ayuda a que las instituciones públicas sean más inclusivas, efectivas, responsables y transparentes (Huawei, 2018).	Gobierno Electrónico		Escala
		Objetivos focalizados	1	(1) Nunca
		Flujos de procesos	2	(2) Casi Nunca
		Disponibilidad	3	(3) A veces
		Estándar abierto	4	(4) Casi Siempre
		Restricciones	5	(5) Siempre
		Conservación	6	
		Lenguaje comprensible	7	Rango
		Políticas de gobierno digital		[20- 47] No óptimo
		Acercamiento	8	[48 - 74] Básico
		Proyectos	9	[75- 100] Óptimo
		Casísticas	10	
		Preparación	11	
		Nivel de recursos	12	
		Seguimiento	13	
		Colaboración	14	
		Capacidad Institucional		
		Capacidad personal	15	
		Capacidad infraestructura	16	
		Retención talentos	17	
Actualización	18			
Sensibilización	19			
Gestión del conocimiento	20			

Tabla 2.
Operacionalización de variable productividad

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones / Indicadores	Ítem	Escala y Rango
La tecnología genera hábitos productivos para alcanzar objetivos y gestionar eficazmente el tiempo, a través de herramientas y aplicaciones organizativas de productividad (Ramos, 2012).	Las soluciones digitales generan oportunidades de mercado más amplias, reduce los costos de búsqueda, transacción o seguimiento, permiten superar las barreras geográficas, alcanzar más mercados y ampliar el volumen de comercio (World Bank, 2020).	Condiciones de calidad en la educación superior universitaria		Escala
		Atención inscripción de grados y títulos	1, 2	(1) Nunca
		Utilidad de SI para toma de decisiones	3	(2) Casi Nunca
		SI orientado a necesidades	4	(3) A veces
		Fiscalización	5	(4) Casi Siempre
		(5) Siempre		
		Gestión institucional		Rango
		Satisfacción	6	[10 - 23] Baja prevalencia
		Soluciones de TI integrales	7	[24 - 38] Media prevalencia
		Desarrollo de personas	8	[39- 50] Alta prevalencia
Disponibilidad información	9			
Participación	10			

Tabla 3.

Operacionalización de variable atención al ciudadano

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones / Indicadores	Ítem	Escala
la calidad del servicio se da durante la entrega del servicio, a través de la interacción entre el ciudadano - cliente y la persona representante de la entidad que ofrece el servicio (Lehtinen y Zeithaml, 1982).	Según el principio de servicio al ciudadano, las instituciones públicas confeccionan sus servicios orientados a servir demandas, resolver dificultades y cubrir necesidades de la población (Ley N° 29158, 2007),	Focalización en el ciudadano		Escala
		Asesoramiento	1	(1) Nunca
		Comunicación interactiva	2	(2) Casi Nunca
		Accesibilidad	3	(3) A veces
		Comunicación clara e inclusiva	4	(4) Casi Siempre
		Atención organizada	5	(5) Siempre
		Percepción capacidades técnicas	6	
		Satisfacción	7	Rango
		Prestación de servicios públicos integrados		[14- 33] Baja prevalencia
		Concurrencia mínima	8	[34 - 52] Media prevalencia
		Tramites en un solo lugar	9	[53 - 70] Alta prevalencia
		Notificación de avances	10	
		Experiencia agradable	11	
		Retroalimentación	12	
Multicanal	13			
Atención adecuada	14			

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

El marco poblacional fue constituido por 74 personas, colaboradores en el campo de la TIC en la SUNEDU. Según Hernández (2014) la población es el conjunto de casos que concuerdan con algunas especificaciones.

Para el estudio se usó a todos los sujetos de la población, en cual constituye muestra poblacional.

Tabla 4.

Población de estudio

Nro.	Grupo	Población
1	Oficina de Tecnologías de Información	32
2	Proyecto SIU	17
3	Áreas usuarias	25
	Total	74

Criterio de inclusión

Se consideró a los colaboradores relacionados con la TIC en la SUNEDU.

Criterio de exclusión:

No se consideró a los colaboradores que no están relacionados con la TIC en la SUNEDU

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**Técnica**

La técnica empleada para la toma de datos en la presente investigación fue la encuesta. La encuesta permitió conseguir información de principal fuente sobre el gobierno digital y su influencia en la productividad y la atención al ciudadano y en la SUNEDU.

Instrumento de recolección de datos

El instrumento utilizado de aplicación para la toma de datos de acuerdo fue el cuestionario. En el cuestionario consideramos preguntas politómicas con cinco opciones y para la valoración se usó la escala de Likert.

Tabla 5.

Ficha técnica del instrumento cuestionario 1

Nombre del Instrumento:	Cuestionario para recolección de información		
Autor:	Teofilo Ambrocio Doroteo		
Año:	2020		
Tipo de instrumento:	Cuestionario.		
Objetivo:	Determinar la influencia de la variable gobierno digital en las variables productividad y la atención al ciudadano en la SUNEDU, Lima 2020.		
Aplicación:	directa		
Tiempo de administración:	15 minutos		
Normas de aplicación:	El encuestado marca en cada ítem el valor de acuerdo a lo que considere respecto a su opinión.		
Escala y valor:	Siempre	5	
	Casi siempre	4	
	A veces	3	
	Casi nunca	2	
	Nunca	1	
Niveles y rangos			
Variable independiente:	Descripción	Nivel	Rango
1. Gobierno digital	Óptimo	3	75- 100
Numero de ítems: 20	Básico	2	48 - 74
	No óptimo	1	20- 47
Variables dependientes:			
2. Productividad	Descripción	Nivel	Rango
Numero de ítems: 10	Alta prevalencia	3	39 - 50
	Media prevalencia	2	24 - 38
	Baja prevalencia	1	10 - 23
3. Atención al ciudadano	Descripción	Nivel	Rango
Numero de ítems: 14	Alta prevalencia	3	53 - 70
	Media prevalencia	2	34 - 52
	Baja prevalencia	1	14 - 33

Valides

Para determinar la validez de los 03 instrumentos de toma de datos, se utilizó el juicio de 05 expertos en la materia, para lo cual se tuvo el apoyo de los siguientes profesionales:

Tabla 6.

Lista de expertos que certificaron la validez del contenido del instrumento de recolección de datos.

Nro.	Apellidos y nombres	Calificación
1	Dr. Guisado Oscco, Felipe	Aplicable
2	Dr. Mercado Philco, Fausto Frankling	Aplicable
3	Dra. Pino Villarreal, Silvia	Aplicable
4	Dra. Vergara Causo, Elen Solemi	Aplicable
5	Dr. Diaz Dumont, Jorge	Aplicable

Los expertos revisaron el ámbito de claridad, pertinencia y relevancia de los ítems de cada dimensión de las 03 variables de estudio. Coincidieron en su apreciación determinando “Aplicable”.

Confiabilidad

Para obtener la confiabilidad de los 03 instrumentos de la investigación, se apoyó sobre el software IBM SPSS Statistics versión 25, y se aplicó el cálculo del estadístico para el coeficiente Alfa de Cronbach, y se obtuvo el valor α de:

Tabla 7.

Estadísticos de fiabilidad – (74 encuestas)

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gobierno digital	0.951	20
Productividad	0.895	10
Atención al ciudadano	0.883	14

3.5. Procedimientos

La localización de las fuentes fue el local principal de la SUNEDU en Surco, se procedió a iniciar la encuesta a la población de estudio. Se prepararon y presentaron los datos recolectados en tabulación en tablas estadísticas y gráficos, luego se muestra para su análisis e interpretación.

3.6. Método de análisis de datos

Se ha llenado y tabulado los datos tomados en la aplicación de las encuestas utilizando el software es IBM SPSS Statistics versión 25, se obtiene el resultado de base de datos.

La estadística que se usó fue el análisis descriptiva e inferencial: descriptiva para mostrar información procesada en frecuencias y porcentajes (Rodríguez, Pierdant y Rodríguez, 2016, p.3); e inferencial para analizar la influencia de las variables estudiadas con uso del modelo de regresión logístico ordinal estimado y saber si existe compatibilidad; y la prueba del pseudo R-Cuadrado de Nagelkerke para la variación y dependencia entre dichas variables.

3.7. Aspectos éticos

El aspecto ético se considera el respeto de autorías de trabajos de investigación de otras entidades y personas, que son referenciados conforme a normas y estilos de redacción utilizada, en este estudio prima como principio fundamental la Ley N° 28131 de derecho de autor, así también la Ley 29733 de Protección de Datos Personales. Así también se usó los normas y protocolos de redacción y revisión provisto por la escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

IV. RESULTADOS

4.1 Descriptivos

Tabla 8.

Gobierno digital

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
No óptimo	6	8.1	8.1
Básico	53	71.6	71.6
Óptimo	15	20.3	20.3
Total	74	100.0	100.0

En la tabla 8 se observa que el 20.27% de las personas encuestadas indican que el gobierno digital en la SUNEDU es óptimo, mientras que el 71.62% básico y el 8.11 % es no óptimo.

Tabla 9.

Productividad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Baja prevalencia	7	9.5	9.5
Media prevalencia	53	71.6	71.6
Alta prevalencia	14	18.9	18.9
Total	74	100.0	100.0

En la tabla 9 se observa que el 18.92% de las personas encuestadas indican que la productividad en la SUNEDU tiene alta prevalencia, mientras que el 71.62% media prevalencia y solo el 9.46% baja prevalencia.

Tabla 10.

Atención al ciudadano

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Baja prevalencia	3.00	4.05	4.05
Media prevalencia	42.00	56.76	56.76
Alta prevalencia	29.00	39.19	39.19
Total	74.00	100.00	100

En la tabla 10 se observa que el 39.19% de las personas encuestadas indican que la atención al ciudadano en la SUNEDU tiene alta prevalencia, mientras que el 56.76% media prevalencia y el 4.05% baja prevalencia.

Tabla 11.

Dimensiones de gobierno digital

	Gobierno electrónico		Políticas de gobierno digital		Capacidad Institucional	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
No óptimo	8	10.8	10	13.5	9	12.2
Básico	58	78.4	58	78.4	54	73.0
Óptimo	8	10.8	6	8.1	11	14.9
Total	74	100.0	74	100.0	74	100.0

En la tabla 11 se observa que la dimensiones gobierno electrónico alcanza un nivel básico con el 78.40%, seguido por la dimensión políticas de gobierno digital en un nivel básico con el 78.40% y la dimensión capacidad institucional también en un nivel básico con el 73%.

Tabla 12.

Dimensiones de productividad y atención al ciudadano

	Productividad				Atención al ciudadano			
	Aseguramiento de la calidad en la educación superior universitaria		Gestión institucional		Focalización en el ciudadano		Servicios públicos integrados	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Baja prevalencia	9	12.2	9	12.2	1	1.4	7	9.5
Media prevalencia	45	60.8	51	68.9	56	75.7	42	56.8
Alta prevalencia	20	27.0	14	18.9	17	23.0	25	33.8
Total	74	100.0	74	100.0	74	100.0	74	100.0

En la tabla 12 se observa que las dimensiones de productividad alcanzan media prevalencia: gestión institucional con el 68.9%, y aseguramiento de la calidad en la educación superior universitaria con el 60.8%; así mismo las dimensiones de atención al ciudadano alcanzan media prevalencia también: Focalizado en el ciudadano con el 75.7%, y servicios públicos integrados con el 56.8%.

Tabla 13.

Gobierno digital y productividad

		V2-Productividad			Total
		Baja prevalencia	Media prevalencia	Alta prevalencia	
V1-Gobierno Digital	No óptimo	4 5.4%	2 2.7%	0 0.0%	6 8.1%
	Básico	3 4.1%	42 56.8%	8 10.8%	53 71.6%
	Óptimo	0 0.0%	9 12.2%	6 8.1%	15 20.3%
Total		7 9.5%	53 71.6%	14 18.9%	74 100.0%

Según la tabla 13, el 18.9% opinan que la productividad tiene alta prevalencia, este porcentaje es mayor en el nivel básico del gobierno digital con 10.8%. El 71.6% opinan que la productividad tiene media prevalencia, este porcentaje es mayor en el nivel óptimo del gobierno digital con 56.8%. El 9.5% opinan que la productividad tiene baja prevalencia, este porcentaje es mayor en el nivel no óptimo del gobierno digital con 5.4%.

Tabla 14.

Gobierno digital y atención al ciudadano

		V3-Atencion al ciudadano			Total	
		Baja prevalencia	Media prevalencia	Alta prevalencia		
V1-Gobierno Digital	No óptimo	Recuento	2	3	1	6
		% del total	2.7%	4.1%	1.4%	8.1%
	Básico	Recuento	1	35	17	53
		% del total	1.4%	47.3%	23.0%	71.6%
	Óptimo	Recuento	0	4	11	15
		% del total	0.0%	5.4%	14.9%	20.3%
Total		Recuento	3	42	29	74
		% del total	4.1%	56.8%	39.2%	100.0%

Según la tabla 14 el 39.2% opinan que la atención al ciudadano tiene alta prevalencia, este porcentaje es mayor en el nivel básico del gobierno digital con 23%. El 56.8% opinan que la atención al ciudadano tiene media prevalencia, este porcentaje es mayor en el nivel básico del gobierno digital con 47.3%. El 4.1% opinan que la productividad tiene baja prevalencia, este porcentaje es mayor en el nivel no óptimo del gobierno digital con 2.7%.

4.2 Análisis inferencial

Hipótesis general

Ho: El gobierno digital no influye positivamente en la productividad y en la atención al ciudadano en la SUNEDU, Lima 2020.

H1: El gobierno digital influye positivamente en la productividad y en la atención al ciudadano en la SUNEDU, Lima 2020.

Tabla 15.

Matriz de información de ajuste de los modelos (gobierno digital con la productividad y atención al ciudadano)

	Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Productividad	Sólo intersección	32.236			
	Final	12.582	19.654	2	0.000
Atención al ciudadano	Sólo intersección	29.136			
	Final	15.391	13.746	2	0.001

En la tabla 15 se aprecia que el valor de significación (p-valor) es menor que el valor de significación estadística α (0.05), lo que significa el rechazo de la hipótesis nula; y que con un nivel de significación menor a 5% el modelo de regresión logístico ordinal estimado es apropiado para estudiar la influencia del gobierno digital en la productividad y atención al ciudadano.

Tabla 16.

Matriz bondad de ajuste (gobierno digital con la productividad y atención al ciudadano)

		Chi-cuadrado	gl	Sig.
Productividad	Pearson	0.276	2	0.871
	Desviación	0.508	2	0.776
Atención al ciudadano	Pearson	2.771	2	0.250
	Desviación	2.215	2	0.330

De la tabla 16, el p-valor obtenido del chi-cuadrado de Pearson y la desviación es mayor a la significancia estadística α ($= 0.05$), por lo que no tiene rechazo de la hipótesis nula; concluyendo que el modelo de regresión logístico ordinal estimado viene a ser compatible con los datos del gobierno digital, productividad y atención al ciudadano; por lo cual, el modelo con los resultados obtenidos, expone la dependencia de la variable gobierno digital sobre las otras.

Tabla 17.

Presentación de coeficientes (gobierno digital con la productividad y atención al ciudadano)

			Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
								Límite inferior	Límite superior
Productividad	Umbral	[V2 = 1]	-4.281	0.824	27.004	1	0	-5.896	-2.666
		[V2 = 2]	0.371	0.521	0.509	1	0.476	-0.649	1.392
	Ubicación	[V1=1]	-4.981	1.193	17.439	1	0	-7.319	-2.643
		[V1=2]	-1.386	0.641	4.674	1	0.031	-2.642	-0.129
		[V1=3]	0 ^a			0			
Atención al ciudadano	Umbral	[V3 = 1]	-5.173	0.934	30.666	1	0.000	-7.004	-3.342
		[V3 = 2]	-1.019	0.584	3.042	1	0.081	-2.165	0.126
	Ubicación	[V1=1]	-4.011	1.230	10.639	1	0.001	-6.421	-1.601
		[V1=2]	-1.731	0.652	7.046	1	0.008	-3.010	-0.453
		[V1=3]	0 ^a			0			

Tabla 18.

Resultado Pseudo R2 (gobierno digital con la productividad y atención al ciudadano)

	Productividad	Atención al ciudadano
Cox y Snell	0.233	0.170
Nagelkerke	0.296	0.210
McFadden	0.171	0.113

De la tabla 17, el puntaje de Wald de 27.004 para la productividad y 36.666 para la atención al ciudadano al ser mayor que 4, indica que existe influencia del gobierno digital en ellas; y de la tabla 18, la prueba del pseudo R2 estaría presentando la dependencia porcentual en la productividad con 29.6%; y en la atención al ciudadano con 21% según el coeficiente de Nagelkerke. Se concluye aceptando la hipótesis alternativa, que el gobierno digital influye positivamente en la productividad y la atención al ciudadano en la SUNEDU, Lima 2020.

Hipótesis específica 1

Ho: La dimensión gobierno electrónico del gobierno digital no influye positivamente en la productividad y la atención al ciudadano en la SUNEDU, Lima 2020.

H1: La dimensión gobierno electrónico del gobierno digital influye positivamente en la productividad y la atención al ciudadano en la SUNEDU, Lima 2020.

Tabla 19.

Matriz de información de ajuste de los modelos (gobierno electrónico del gobierno digital con la productividad y atención al ciudadano)

	Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Productividad	Sólo intersección	25.564			
	Final	12.759	12.806	2	0.002
Atención al ciudadano	Sólo intersección	24.532			
	Final	13.851	10.681	2	0.005

En la tabla 19 se observa que el valor de significación (p-valor) es menor que el valor de significación estadística α (0.05), significa rechazo de la hipótesis nula; y que con un nivel de significación menor a 5% el modelo de regresión logístico ordinal estimado es adecuado para analizar la influencia de la dimensión gobierno electrónico del gobierno digital en la productividad y atención al ciudadano.

Tabla 20.

Matriz bondad de ajuste (gobierno electrónico del gobierno digital con la productividad y la atención al ciudadano)

		Chi-cuadrado	gl	Sig.
Productividad	Pearson	0.460	2	0.795
	Desviación	0.802	2	0.670
Atención al ciudadano	Pearson	0.980	2	0.613
	Desviación	0.929	2	0.629

De la tabla 20, el p-valor tanto del chi-cuadrado de Pearson como la desviación es mayor a la significación estadística α (0.05), por lo que no se rechaza la hipótesis nula; concluyendo que el modelo de regresión logístico ordinal estimado es compatible con los datos del gobierno electrónico del gobierno digital, productividad y atención al ciudadano; por lo cual, el modelo y los resultados están explicando la dependencia de una variable sobre la otra.

Tabla 21.

Presentación de coeficientes (gobierno electrónico del gobierno digital con la productividad y atención al ciudadano)

			Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
								Límite inferior	Límite superior
Productividad	Umbral	[V2 = 1]	-3.431	0.950	13.044	1	0.000	-5.293	-1.569
		[V2 = 2]	0.977	0.766	1.626	1	0.202	-0.525	2.478
	Ubicación	[V1D1=1]	-3.455	1.175	8.641	1	0.003	-5.758	-1.151
		[V1D1=2]	-0.397	0.823	0.233	1	0.630	-2.009	1.216
		[V1D1=3]	0 ^a			0			
Atención al ciudadano	Umbral	[V3 = 1]	-5.221	1.097	22.632	1	0.000	-7.372	-3.070
		[V3 = 2]	-1.106	0.817	1.831	1	0.176	-2.708	0.496
	Ubicación	[V1D1=1]	-3.813	1.271	8.996	1	0.003	-6.304	-1.321
		[V1D1=2]	-1.576	0.860	3.359	1	0.067	-3.262	0.109
		[V1D1=3]	0 ^a			0			

Tabla 22.

Resultado Pseudo R2 (gobierno electrónico del gobierno digital con la productividad y atención al ciudadano).

	Productividad	Atención al ciudadano
Cox y Snell	0.159	0.134
Nagelkerke	0.201	0.167
McFadden	0.111	0.088

De la tabla 21 el puntaje de Wald de 13.004 para la productividad y 22.632 para la atención al ciudadano al ser mayor que 4, indica que existe influencia del gobierno digital en ellas; y de la tabla 22, la prueba del pseudo R2 estaría presentando la dependencia porcentual en la productividad con 20.1%; y en la atención al ciudadano con 16.7% según el coeficiente de Nagelkerke. Se concluye aceptando la hipótesis alternativa, que el gobierno electrónico del gobierno digital influye positivamente en la productividad y la atención al ciudadano en la SUNEDU, Lima 2020.

Hipótesis específica 2

Ho: La dimensión políticas del gobierno digital no influye positivamente en la productividad y la atención al ciudadano en la SUNEDU, Lima 2020.

H1: La dimensión políticas del gobierno digital influye positivamente en la productividad y la atención al ciudadano en la SUNEDU, Lima 2020.

Tabla 23.

Matriz de información de ajuste de los modelos (políticas de gobierno digital con la productividad y atención al ciudadano)

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	30.032			
Final	12.272	17.759	2	0.000
Sólo intersección	35.145			
Final	12.146	22.999	2	0.000

En la tabla 23 se observa que el valor de significación (p-valor) es menor que el valor de significación estadística α (0.05), significa rechazo de la hipótesis nula; y que con un nivel de significación menor a 5% el modelo de regresión logístico ordinal estimado es adecuado para analizar la influencia de las políticas de gobierno digital en la productividad y atención al ciudadano.

Tabla 24.

Matriz bondad de ajuste (políticas de gobierno digital con la productividad y atención al ciudadano)

		Chi-cuadrado	gl	Sig.
Productividad	Pearson	0.208	2	0.901
	Desviación	0.388	2	0.824
Atención al ciudadano	Pearson	3.370	2	0.185
	Desviación	3.193	2	0.203

De la tabla 24, el p-valor tanto del chi-cuadrado de Pearson como la desviación es mayor a la significación estadística α (0.05), por lo que no se rechaza la hipótesis nula; concluyendo que el modelo de regresión logístico ordinal estimado es compatible con los datos del políticas de gobierno digital, productividad y atención al ciudadano; por lo cual, el modelo y los resultados están explicando la dependencia de una variable sobre la otra.

Tabla 25.

Presentación de coeficientes (políticas de gobierno digital con la productividad y atención al ciudadano)

			Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
								Límite inferior	Límite superior
Productividad	Umbral	[V2 = 1]	-5.259	1.078	23.825	1	0.000	-7.371	-3.148
		[V2 = 2]	-0.701	0.866	0.655	1	0.418	-2.398	0.997
	Ubicación	[V1D2=1]	-4.891	1.240	15.559	1	0.000	-7.322	-2.461
		[V1D2=2]	-2.288	0.932	6.022	1	0.014	-4.115	-0.461
		[V1D2=3]	0 ^a			0			
Atención al ciudadano	Umbral	[V3 = 1]	-22.963	1.019	508.283	1	0.000	-24.959	-20.966
		[V3 = 2]	-18.176	0.269	4568.889	1	0.000	-18.703	-17.649
	Ubicación	[V1D2=1]	-21.821	1.167	349.399	1	0.000	-24.109	-19.533
		[V1D2=2]	-18.634	0.000		1		-18.634	-18.634
		[V1D2=3]	0 ^a			0			

Tabla 26.

Resultado Pseudo R2 (políticas de gobierno digital con la productividad y atención al ciudadano)

	Productividad	Atención al ciudadano
Cox y Snell	0.233	0.170
Nagelkerke	0.296	0.210
McFadden	0.171	0.113

De la tabla 25 el puntaje de Wald de 23.825 para la productividad y 508.283 para la atención al ciudadano al ser mayor que 4, indica que existe influencia del gobierno digital en ellas; y de la tabla 26, la prueba del pseudo R2 estaría presentando la dependencia porcentual en la productividad con 29.6%; y en la atención al ciudadano con 21% según el coeficiente de Nagelkerke. Se concluye aceptando la hipótesis alternativa, que las políticas del gobierno digital influyen positivamente en la productividad y la atención al ciudadano en la SUNEDU, Lima 2020.

Hipótesis específica 3

Ho: La dimensión capacidad institucional del gobierno digital influye positivamente en la productividad y la atención al ciudadano en la SUNEDU, Lima 2020.

H1: La dimensión capacidad institucional del gobierno digital no influye positivamente en la productividad y la atención al ciudadano en la SUNEDU, Lima 2020.

Tabla 27.

Matriz de información de ajuste de los modelos (capacidad institucional del gobierno digital con la productividad y atención al ciudadano)

	Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Productividad	Sólo intersección	34.888			
	Final	17.776	17.112	2	0.000
Atención al ciudadano	Sólo intersección	24.876			
	Final	16.004	8.872	2	0.012

En la tabla 27 se observa que el valor de significación (p-valor) es menor que el valor de significación estadística α (0.05), significa rechazo de la hipótesis nula; y que con un nivel de significación menor a 5% el modelo de regresión logístico ordinal estimado es adecuado para analizar la influencia de la dimensión capacidad institucional del gobierno digital en la productividad y atención al ciudadano.

Tabla 28.

Matriz bondad de ajuste (capacidad institucional del gobierno digital con la productividad y atención al ciudadano)

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	10.178	2	0.006
Desviación	4.123	2	0.127
Pearson	2.382	2	0.304
Desviación	2.340	2	0.310

De la tabla 28, el p-valor tanto del chi-cuadrado de Pearson o la desviación es mayor a la significación estadística α (0.05), por lo que no se rechaza la hipótesis nula; concluyendo que el modelo de regresión logístico ordinal estimado es compatible con los datos de la capacidad institucional del gobierno digital, productividad y atención al ciudadano; por lo cual, el modelo y los resultados están explicando la dependencia de una variable sobre la otra.

Tabla 29.

Presentación de coeficientes (capacidad institucional del gobierno digital con la productividad y atención al ciudadano)

			Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
								Límite inferior	Límite superior
Productividad	Umbral	[V2 = 1]	-4.425	0.877	25.431	1	0.000	-6.145	-2.705
		[V2 = 2]	0.156	0.601	0.068	1	0.795	-1.022	1.334
	Ubicación	[V1D3=1]	-4.445	1.093	16.544	1	0.000	-6.587	-2.303
		[V1D3=2]	-1.499	0.701	4.576	1	0.032	-2.872	-0.126
		[V1D3=3]	0 ^a			0			
	Atención al ciudadano	Umbral	[V3 = 1]	-4.877	0.930	27.484	1	0.000	-6.700
[V3 = 2]			-0.991	0.678	2.139	1	0.144	-2.320	0.337
Ubicación		[V1D3=1]	-2.934	1.067	7.564	1	0.006	-5.025	-0.843
		[V1D3=2]	-1.555	0.733	4.500	1	0.034	-2.992	-0.118
		[V1D3=3]	0 ^a			0			

Tabla 30.

Resultado Pseudo R2 (capacidad institucional del gobierno digital con la productividad y atención al ciudadano)

	Productividad	Atención al ciudadano
Cox y Snell	0.206	0.113
Nagelkerke	0.262	0.140
McFadden	0.149	0.073

De la tabla 29 el puntaje de Wald de 25.431 para la productividad y 27.484 para la atención al ciudadano al ser mayor que 4, indica que existe influencia del gobierno digital en ellas; y de la tabla 30, la prueba del pseudo R2 estaría presentando la dependencia porcentual en la productividad con 26.2%; y en la atención al ciudadano con 14% según el coeficiente de Nagelkerke. Se concluye aceptando la hipótesis alternativa, que la capacidad institucional del gobierno digital influye positivamente en la productividad y la atención al ciudadano en la SUNEDU, Lima 2020.

V. DISCUSIÓN

Este capítulo resume y analiza los hallazgos de esta tesis, en relación a los hallazgos, también se discuten la contribución y las implicaciones con otros trabajos de investigación, se aborda limitaciones y direcciones futuras para otras investigaciones. Los resultados de la presente investigación, se ha obtenido a través de encuestas realizadas en el ámbito de estudio, quedando evidencia a través de cuestionarios llenados. En el caso del instrumento utilizado, fue sometido a los criterios de cinco jueces expertos que observaron y recomendaron mejoras y optimizaciones para la obtención de resultados lo más precisos posibles. La técnica aplicada permitió realizar el análisis de fiabilidad y la certificando la validez de los resultados que se consiguieron. La investigación de nivel correlacional causal planteó demostrar que el gobierno digital influye positivamente en la productividad y la atención al ciudadano en la en la muestra analizada, los mismos que en base a los resultados presentados en el capítulo IV, revelan que la productividad y la atención al ciudadano presentan dependencia del gobierno digital.

Los resultados obtenidos corresponden en efecto, al estudio del área en mención, se realizó en un espacio y tiempo definido, establecen la percepción en el momento que se llevó cabo el estudio, no pudiendo afirmar que estos resultados puedan ser aplicados en otro momento o unidad de estudio distinto, lo que sí podría generalizarse es la metodología empleada en la investigación, ya que las herramientas y los instrumentos empleados cumplen la función de conocer si existe influencia entre las variables estudiadas.

Dentro de las limitaciones que existieron en el desarrollo de esta investigación, se puede citar a horarios de realización de las encuestas, fuera del horario de trabajo, puesto que se realizó en horario nocturno y fin de semana; otra limitación fue el tiempo que tomo en llegar la solicitud de estudio a las oficinas correspondientes, puesto que se necesitaba la aprobación de los jefes correspondientes.

A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la hipótesis alternativa general que establece que el gobierno digital influye positivamente en la

productividad y en la atención al ciudadano, estos resultados concuerdan con otros estudio como con Suarez (2019), Chávez (2019) y Montero (2017), la similitud está basada en considerar que señalan que la adopción de la tecnologías en las instituciones de estudio, es importante y necesaria para la buena atención al ciudadano y logro de los objetivos estratégicos, ya que se consiguió la eficiencia, y eficacia haciendo instituciones más productivas. En comparación con Suarez (2019), adicionó que se debe de contar con varios canales de atención eficaces (multicanal), capacitación constante al personal en tecnologías y atención al ciudadano, así como el mejoramiento de infraestructura tecnológica; para Daniel *et al* (2018) es fundamental para la consecución de objetivos estratégicos; siendo esto acorde con el presente estudio ya que la teoría explica que el gobierno digital se caracterizada por la comunicación fluida de ida y vuelta entre el gobierno y los ciudadanos (Fillotrani, 2017), así también con la práctica omnicanal, el usuario puede elegir el canal que prefiera para realización de sus trámites (Roseth et al, 2018). Cabe resaltar que en el estudio de Suarez (2019), su teoría se basó en la adopción del modelo uruguayo exitoso en atención ciudadana para establecer una forma de relacionamiento entre el Estado y la ciudadanía con una oferta basta y unificada de información, trámites y servicios en diferentes canales transversales (Agesic, 2016), y también hacer ver que la calidad de atención es considerada un fenómeno de gran interés que no solo evalúa a ciudadanos sino también el desempeño de entidades e instituciones del gobierno (Pedraza, Tapia y Bernal, 2014). En contraparte no concuerda al indicar que no existe una política pública que resguarde los intereses de la atención al ciudadano, siendo esto en contraste la principal función del gobierno digital poniendo al ciudadano en el eje central de las políticas como estrategia, según Banco Interamericano de Desarrollo, recomienda la Normatividad como uno de los ejes principales para impulsar la transformación digital, ya que se debe poner frente a situaciones nuevas para las que hay que definir las reglas del juego; el proceso de generar el marco normativo contribuye a convertir la transformación digital en política de Estado (Edx, 2020).

Con Chávez (2019) es símil ya que encontró influencia positiva y significativa del gobierno electrónico en la gestión del patrimonio, se centró en el uso de la TIC como parque informático, internet y sistemas de información para ofrecer un mejor

servicio a la población; a su vez que encuentra deficiencias administrativas y políticas ya que el 28 % de los encuestados encuentran deficiente la implementación de gobierno electrónico; mientras que en la presente investigación, el gobierno digital llega al 6.1% como no óptimo. Según la teoría las razones de fracaso son las fallas encontradas en las interacciones del ciudadano con sistemas en línea (Roseth *et al*, 2018), y en el estudio, los problemas técnicos con la página llegan al 24%.

También es similar a la investigación de Montero (2017) ya que demostró que las TIC contribuyen a la eficiencia, y eficacia haciendo a una institución más productiva; ya que se cumplen las metas establecidas, y se reducen los tiempos de atención y de costos; en su teoría señaló que las tareas de una organización pública deben estar dirigidos a la búsqueda de la eficacia organizacional, en la toma de decisiones oportunas, automatizadas que faciliten compartir información, y ser transparentes, tener responsabilidad fiscal, legal y de conformidad, y se debe de establecer normas y estándares en los sistemas y procesos (Panorama Consulting Solutions, 2016). Teoría que también está dentro del gobierno digital Carter (2016) que indicó que el acogimiento de servicios electrónicos genera ganancia en tiempo y en dinero. Pero resaltó que no es posible encontrar cualquier situación deseada sin utilizar la gran potencialidad que brindan las TICs para incrementar la eficiencia, agilizando operaciones y facilitando la participación de la ciudadanía (Farias *et al*, 2017).

Así también hay semejanza con los resultados encontrado por Allauca (2017) basado en la transparencia como principio constitucional del Estado (PCM, 2015), encuentra el grado estadísticamente razonable de la incidencia del e-gobierno en la transparencia en la gestión pública, y su teoría explicada es similar con la teoría del gobierno digital en el presente estudio, que indica que con el uso de las TICs se logra alcanzar un buen gobierno (Jiménez-Pitre *et al*, 2020), así mismo según SUNEDU (2018) el objetivo estratégico institucional, fortalece la gestión institucional mediante las tecnologías digitales. Allauca deja ver que no todas las autoridades y funcionarios aplican el e-gobierno, pero no se explota al máximo las TICs, por falta de políticas y directivas hacen que no sea obligatorio, mientras que

en esta investigación expone la declaración de la Política Institucional de la SUNEDU, que se basó el desarrollo de su gestión con el enfoque de innovación, investigación e incorporación de las TICs (SUNEDU, 2018). Con Contreras (2018) hay similitud ya que encontró correlación directa positiva alta entre el e-gobierno y gestión administrativa en los niveles de planificación, organización, dirección y control; su teoría se basó en las TICs como herramientas para establecer estructuras de organización y modelos en la administración pública que brindan una solución ágil, de calidad, siendo eficiente y transparente a la ciudadanía (Torres *et al*, 2010); a pesar que ya se cuenta con la normatividad sobre el gobierno electrónico, ésta no se aplicó por desconocimiento. Los paradigmas que proponen ambos estudios son referidos a la modernización en la Gestión Pública para mejorar la gestión administrativa en el Estado. Se identificaron y extrajeron diferentes modelos que nos permiten el entendimiento de procesos, modificaciones y lógicas de trabajo que se generan en el momento de poner en marcha los proyectos de gobierno digital y el e-gobierno; estos modelos estudiados nos permiten orquestar una visión en su conjunto desde la entrega de los servicios digitales, fomentando la consulta y extensión de los procesos del ciudadano, hasta llegar a la construcción de las políticas públicas en un ámbito de e-gobernanza.

También se guarda similitud con los estudios de Alva (2016) que demostró que el e-gobierno influye en la simplificación administrativa para la Municipalidad Provincial de Trujillo; ambos estudios en sus fundamentos teóricos consideran necesario impulsar la capacidad tecnológica en la institución y la interacción con el ciudadano para generar valor público en un contexto de confianza (MINTIC, 2019). Guarda relación con Fabiani (2017) que demostró que el desarrollo institucional de las universidades públicas fueron influenciados de manera positiva por los la participación ciudadana y las TICs del gobierno electrónico; haciendo notar la importancia en la reducción de brechas digitales, la interoperabilidad, canales de comunicación y sobre todo el manejo de un plan digital de carácter participativo, transparente y efectivo que permita a las instituciones interactuar entre ellos, aplicando estructuras de mejoras donde exista la relación Población-Institución-Estado. A diferencia y lo que le falta al estudio actual, es que Fabiani presenta un proyecto con perfeccionamiento al modelo actual del e-gobierno, con directrices

progresivas y continuas para enriquecer la accesibilidad de los ciudadanos a la información.

Con respecto a la investigación de Salas (2018) es similar ya que demostró la aplicabilidad del gobierno abierto en la gestión pública para la obtención del valor público. Según su teoría expuso, desde la perspectiva en la gestión pública, que el gobierno digital es elemento especial en la innovación, producción, transparencia y construcción de valor público en entidades del Estado (Gil-García, 2018). Así también en la SUNEDU logra generar el valor público a través del uso de las tecnologías digitales, como parte de las estrategias de transformación digital, se requiere un buen gobierno y administración de los activos de las tecnologías de la información.

Guarda similitud con Soto (2017) que basado en el gobierno de la información encontró incidencia del Gobierno Electrónico en el ejercicio del derecho a la Información de los ciudadanos en Chile, denotó la utilización de las tecnologías de la información en la Administración Pública para la obtención de eficiencia y eficacia en los servicios al ciudadano, según su teoría resaltó que el Gobierno de la Información es en idea omnicompreensivo, que se crea a partir de la establecer los flujos de información entre las diferentes instituciones de la Administración del Estado y el ciudadano, poniendo a flote la importancia del derecho al acceso a la Información, cuyo efecto final llega a ser la Transparencia. Para el caso de la SUNEDU, se adhiere al plan de Transformación digital del Estado, considerándolo proceso clave que contribuye al desarrollo económico y social de nuestro país, que trae beneficios para nuestra competitividad y productividad. Permitiendo construir una administración con un alto grado de eficacia y eficiencia en el uso de los recursos públicos y, sobre todo, posiciona al Estado al servicio de la ciudadanía.

Se hace semejante con Klareld (2017) que trató sobre la era digital, con el uso de tecnologías digitales de gestión documental y archivos en el sector público para el aseguramiento de entrega de información relevantes cruciales en la toma de decisión en la vida cotidiana de los ciudadanos. De acuerdo a la presente investigación, a Sunedu a través del objetivo estratégico 2 Fortalecer la gestión institucional, y la acción estratégica Tecnologías de la información implementadas

de manera integral (Sunedu, 2020) del Plan estratégico Institucional 2019-2023, y especificadas en el plan de gobierno digital, establece la creación de sistemas de información que facilite el acceso a la información al ciudadano permitiéndole la toma oportuna de las decisiones, es así que existe ítem que miden el funcionamiento de los sistemas de información que ayudan a la ciudadanía al acceso a la información y toma de decisiones.

Tiene relación con la investigación de Damascene (2019) con la dimensión de capacidad institucional de la variable gobierno digital, sobre todo porque se analiza a detalle el modelo para generar el valor público a través del conocimiento, basado en las tecnologías digitales aplicadas en el gobierno, aplicada en la prestación de servicios públicos, políticas, proyectos, evoca el significado de creación de valor del e-gobierno. Según la teoría propone cinco capacidades de organización a través de qué recursos de TIC contribuyen a la creación de valor en las organizaciones del sector público: capacidad de prestación de servicios públicos, capacidad de participación pública, capacidad de coproducción, capacidad de creación de recursos y capacidad de innovación del sector público (Pang et al, 2014), que permitir a los administradores públicos promover el valor público. También en su teoría evoca otros constructos importantes sobre el valor público como el costo, tiempo, conveniencia, personalización, comunicación, facilidad de recuperación de información, confianza, estar bien informado y participar en la toma de decisiones como construcciones públicas basadas en el valor para medir los beneficios netos de los sistemas de administración electrónica 2.0 desde una perspectiva ciudadana (Scott, 2016). Según la teoría la SUNEDU mediante la Ley N° 1412 de gobierno digital (2018), planifica el uso oportuno de las TICs y los datos en la Administración Pública para la obtención del valor público, se basa en un contexto sistémico constituido por actores de la administración pública, ciudadanos y varios otros interesados, quienes otorgan la buena fe en la implementación de iniciativas de mejoras y de diseño para la creación de servicios digitales que aseguren asegurando el respeto de los derechos de los ciudadanos y en general en un contexto digital. Ambos estudios concuerdan que la transformación digital genera valor cuando mejora los servicios públicos en beneficio del ciudadano, generando una administración eficiente.

Tiene relación con el estudio de Bakunzibake (2019) que analizó la capacidad institucional en relación al gobierno digital; aporta teorías desde una posición sociotécnica, que en concordancia con Caglio (2003) las TIC tiene influencia independiente en las organizaciones, ejerciendo unidireccional y causal efectos sobre individuos y estructuras, Omoteso *et al.* (2007) los contextos sociales de la organización son el motor principal fuerza para la adopción y uso de las TIC. Desde esta perspectiva sociotécnica sobre implementaciones de servicios digitales, comprende aspectos de personas, estructuras (subsistema social), procesos y tecnología (subsistema técnico) en las organizaciones y las interacciones de estos aspectos al implementar servicios de gobierno electrónico en el país de Ruanda. Según su modelo (a) se identificó problemas organizacionales críticos sobre la implementación de los servicios de gobierno electrónico en Ruanda, (b) se investigó procesos y el seguimiento de la implementación de servicios de gobierno electrónico en Ruanda, (c) se exploró los cambios socio-técnicos en la implementación del gobierno electrónico servicios en Ruanda, y (4) se identificó soluciones para mejorar el proceso de implementación de la administración electrónica; se centró el foco en el rediseño de procesos de negocio y gestión de cambios, la percepción de los empleados al utilizar el sistema digital como trabajo doble, la ventanilla única no cuentan planes claros relacionados con los servicios y no hay un proceso de auto aprendizaje organizacional. A comparación con la presente investigación en el caso del gobierno peruano expone los lineamientos para la formulación de los planes del gobierno digital (SEGID, 2018), donde cada entidad en caso de la SUNEDU, desarrolla su plan de gobierno digital con el de ayudar a conseguir los objetivos trazados en el Plan Estratégico Institucional y ser más productivos y se mejoró la relación con el ciudadano al atenderlo adecuadamente brindándoles atención servicios integrales que generen valor público.

En contraste con la investigación de Mestre (2017) en el caso colombiano, hay colaboración mutua de interés entre los ciudadanos y el gobierno, en mantener y mejorar capacidades tecnológicas para la construcción de ciudades inteligentes que brinden mejores servicios; y esto se evidencia que el último Colombia ya se encuentra en el 3er puesto del índice del gobierno digital de acuerdo a la OCDE

detrás de Corea y el Reino Unido (La República, 2020); mientras en el Perú en entidades como la Sunedu adoptan el gobierno digital, que persigue los mismos objetivos de una ciudad inteligente la de brindar servicios integrales a los ciudadanos; proviene de los planes estratégico sectorial que impone el Ministerio de Educación y del Poder Ejecutivo, pero de acuerdo a la percepción de los encuestados se enfrenta con (a) deficiencia en la TICs para la instauración de un gobierno en línea, (b) necesidad de capacitación, (c) inestabilidad política y recesión económica, (d) ciudadanos analfabetos en tecnología (e) desconfianza a procedimientos a distancia. Según la teoría de Mestre (2017) la tecnología de información es pilar fundamental para la construcción de ciudades inteligentes, pero deja bien claro que, la tecnología mejora la habitabilidad, pero la tecnología no es la meta sino el medio (Ben Letaifa, 2015), lo más importante de las TIC no es su capacidad para crear ciudades inteligentes, sino la de ser parte integral de un desarrollo social, económico y cultural mucho más amplio, por ello las TIC están incluidos como factores de éxito de las ciudades inteligentes (Manan S & Bhavsar, 2016), el MINTIC De Colombia ha desarrollado el marco de referencia de arquitectura empresarial para la gestión de TI (Morales, Torres, Parra, & Campos, 2014) donde uno de los objetivos es convertir las mediciones en guías de la visión estratégica de TI en Colombia para alcanzar la construcción de un estado abierto, participativo, eficiente, transparente, y que preste mejores servicios a los ciudadanos, lo cual facilitará la construcción de ciudades inteligentes (Morales, Torres, Parra, & Campos, 2014).

En similitud con Lizardo (2018) expone los beneficios del gobierno digital, abocándose a la proporción inversa de la corrupción que beneficia a la ciudadanía, como indica Olken (2007) muestra que la corrupción disminuye cuando los ciudadanos cuentan con más información sobre gastos de infraestructura, y para ello Pierri & Lafuente (2020) señalan que a partir de herramientas de gobierno digital e iniciativas de control ciudadano se realizan auditorías de bajo costo a las obras públicas; según sus hallazgos el e-gobierno explica en un 38.8% la variación de la percepción de corrupción, y los factores vinculado vienen a ser la institucionalidad, madurez de la democracia y confianza política. Si bien el gobierno digital crea mejores servicios integrales al ciudadano, en esta investigación también se

evidencia la generación de la anticorrupción, ya que los sistemas informáticos se interconectan con otras bases de todas de otras instituciones para agilizar trámites y esto ocasiona que no haya intermediarios o entre no haya corrupción ya que el riesgo deja de existir; así también el sistema informático prima sobre criterio del funcionario público en temas rutinarios como reconocimiento de grados y títulos sencillamente ya que se consulta por sistema a otras instancias si el solicitante tiene los requisitos necesario y la documentación en regla por ejemplo. En contraste con Valverde (2016) encontró que el rol de funcionarios públicos y las herramientas influyen en la aceptación de la transformación digital en las instituciones brasileñas.

V. CONCLUSIONES

1. Que el gobierno digital influye directamente en la productividad y en la atención al ciudadano en la Sunedu, Lima 2020; ya que se demostró que valores de significación fueron 0.000 siendo menor que el valor de significación estadística $\alpha = 0.05$, y la dependencia porcentual del gobierno digital en la productividad fue de 29.6%; y en la atención al ciudadano fue de 21% según el coeficiente de Nagelkerke de la prueba del pseudo R².
2. Que la dimensión gobierno electrónico del gobierno digital influye directamente en la productividad y en la atención al ciudadano en la Sunedu, Lima 2020; ya que se demostró que valor de significación (p-valor) es menor que el valor de significación estadística $\alpha = 0.05$ es 0.002 y 0.005 respectivamente, y la dependencia porcentual de la dimensión gobierno electrónico del gobierno digital en la productividad fue de 20.1%; y en la atención al ciudadano fue de 16.7% según el coeficiente de Nagelkerke de la prueba del pseudo R².
3. Que la dimensión políticas del gobierno digital influyen directamente en la productividad y en la atención al ciudadano en la Sunedu, Lima 2020, ya que se demostró que valores de significación fueron 0.000 siendo menor que el valor de significación estadística $\alpha = 0.05$, y la dependencia porcentual del gobierno digital en la productividad fue de 29.6%; y en la atención al ciudadano fue de 21% según el coeficiente de Nagelkerke de la prueba del pseudo R².
4. Que la dimensión capacidad institucional del gobierno digital influye directamente en la productividad y en la atención al ciudadano en la Sunedu, Lima 2020; ya que se demostró que valor de significación (p-valor) es menor que el valor de significación estadística $\alpha = 0.05$ es 0.000 y 0.000, y la dependencia porcentual la capacidad institucional del gobierno digital en la productividad fue de 26.2%; y en la atención al ciudadano fue de 14% según el coeficiente de Nagelkerke de la prueba del pseudo R².

VI. RECOMENDACIONES

1. A la dirección de la SUNEDU se recomienda cambiar progresivamente el enfoque de orientado a maximizar eficiencia y reducción de costos a otro centrado en el ciudadano entendiendo y anticipándose a sus necesidades con el fin de mejorar los servicios que ofrece.
2. A la dirección de la SUNEDU se recomienda realizar encuestas de estudio en la ciudadanía usuaria que le permitan a la SUNEDU conocer sus necesidades y realidad actual para implementar estrategias que permitan servir mejor a la ciudadanía.
3. A la dirección de la SUNEDU se recomienda coordinar con otras instituciones del gobierno relacionado con sus servicios, crear un sistema interoperable de consulta y envío de información entre bases de datos, esto para evitar que los ciudadanos tengan que ir a varias instituciones para completar sus trámites.
4. A la dirección de la SUNEDU se recomienda realizar campañas de sensibilización para impulsar el compromiso y la participación de colaboradores de la institución para facilitar la adopción del gobierno digital.
5. A la dirección de la SUNEDU se recomienda adoptar una estrategia de comunicación efectiva adecuada sobre las acciones y decisiones que promueven la evolución hacia el gobierno digital en la Institución, así como comunicar a la ciudadanía a través de las redes sociales o segmentos publicitarios, sobre los avances y mejoras en los servicios obtenidos

VIII. PROPUESTA

Gobierno digital para transformación del sector publico

1. Objetivo

Exponer las características del gobierno digital en la transformación en el sector público.

2. Descripción

Un gobierno digital es aquel que en lugar de basar su relación con los ciudadanos y empresas a partir del papel lo basa en las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Así en vez de tener que hacer algún trámite asistiendo a una oficina podemos realizarlo accediendo a un sitio de internet preparado para ello. Además, es un gobierno cuyas instituciones interactúan a través de medios digitales y en muchos casos de forma automatizada.

3. Ventajas y desventajas

Facilita la integración de la información. Las bases de datos interconectadas permiten compartir la información entre diferentes agencias u organismos lo que reduce enormemente la cantidad de información que se le pide a un ciudadano o a una empresa. Y, en consecuencia, reduce el número de trámites que estos deben realizar. Se reduce los costos operativos para el Estado. Las ganancias en eficiencia para el gobierno proceden del ahorro en oficinas de atención presencial, de personal de espacios de almacenamiento, de transporte y custodia de documentos físicos y de las disminuciones de los errores que genera el uso de papel. La digitalización impuesta en línea de información de los gobiernos incrementa la transparencia en la gestión del Estado. Así los ciudadanos pueden acceder a información pública sobre, por ejemplo, el estado de su trámite, los gastos en obras públicas, la agenda de las autoridades, los presupuestos de las oficinas públicas o cualquier otro aspecto que sea de interés para un ciudadano. Esto contribuye a generar mayor confianza en las instituciones públicas y en su actuación.

Uno de los problemas importantes en la implementación del gobierno digital, es el problema técnico, existe deficiencia bien marcada en la infraestructura tecnológica y física para la instauración de un gobierno en línea. La brecha digital es alta en el Perú. Otra desventaja es la falta capacitación del recurso humano, por si sola representa un gran reto, es necesario realizar cambios profundos en la cultura enraizada en las instituciones.

4. Justificación y explicación de la propuesta

Con el gobierno digital implementado en el sector público, un ciudadano no se verá obligado a llevar la misma información a distintas oficinas estatales, podrá consultar requisitos, iniciar o hacer un trámite completo vía internet; de esta forma se reducirá el tiempo que le dedica a los trámites.

El Estado puede tener una oferta de servicios más personalizada centrada en las necesidades individuales de los ciudadanos y gestionar mayores volúmenes de información. Además, utilizando las TIC es posible que los servicios públicos lleguen a lugares donde no existe una oficina estatal.

5. Planteamiento de actividades y recursos necesarios

Para impulsar la transformación digital del sector público se hace uso de recomendaciones en 3 grandes ejes: Institucionalidad. Marco normativo. Tecnología.

La institucionalidad requiere contar con un organismo rector que defina, organice, identifique y coordine a las instituciones públicas, sector privado y sociedad civil para llevar a cabo una transformación digital planificada. Este organismo, a su vez, necesita una estructura de gobernanza que legitime las líneas estratégicas de la transformación digital, asegure una apropiación transversal a todo el sector público, incluido los niveles subnacionales.

Un segundo eje de la transformación digital es un marco normativo. La transformación digital nos pone frente a situaciones nuevas para las que hay que definir las reglas del juego, la seguridad de los datos, la identidad digital, la validez

de los recibos o firmas digitales, así como las transacciones digitales exigen una actualización de la normativa que transmita seguridad a quienes operan en este entorno, y facilite la participación activa de los demás actores en la toma de decisiones.

Por último, un tercer eje es la tecnología. Además de los usos específicos que cada sector pueda hacer de ella para la transformación digital es fundamental que el país genere e implemente ampliamente los sistemas transversales y herramientas que todos utilizarán. Con esto nos referimos a aspectos como la identidad y la firma digital, la interoperabilidad, los servicios digitales para ciudadanos y empresas, los sistemas de datos abiertos, la gestión documental electrónica, y la computación en la nube, entre otros.

6. Evaluación y control

Las tecnologías dan lugar a ciudadanos más conscientes, exigentes y con mayores expectativas en la calidad de los servicios (Farias & Porrúa, 2016). El gobierno digital cambia la forma de relacionarse con los ciudadanos. Por los medios tradicionales es el ciudadano el que se acerca al gobierno mientras que con la digitalización es el gobierno que al gestionar la información del ciudadano le informa, propone y gestiona de manera proactiva sus derechos y obligaciones. La agilidad en los trámites tiene una relación directa con la productividad y la competitividad de las empresas.

En los países se definen políticas de Gobierno Digital, siendo su objetivo usar y aprovechar de las TIC para mejorar la provisión de servicios digitales, para lograr la consolidación del Estado y contar con ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generan valor público en un entorno de confianza digital (Calvano, 2018). Siendo necesario definir el proceso de implementación de la política, siguiendo el ciclo Deming de calidad: (a) Conocer la política, (b) Planear la política, (c) Implementar la política, (d) Medir la política; las cuales a su vez incorporan acciones que permitirán el logro de las metas esperadas en cada una.

REFERENCIAS

- AGESIC (2019). Atención a la Ciudadanía. *Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información y del Conocimiento*. Recuperado de <https://www.gub.uy/agencia-gobierno-electronico-sociedad-informacion-conocimiento/tramites-y-servicios/servicios/atencion-ciudadania> el 20/09/2020.
- AGESIC (2016). Modelo de Atención Ciudadana. *Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información y del Conocimiento*. Recuperado de <https://www.gub.uy/agencia-gobierno-electronico-sociedad-informacion-conocimiento/sites/agencia-gobierno-electronico-sociedad-informacion-conocimiento/files/2019-01/modelo-de-atencion-ciudadana-vf2016.pdf> el 18/12/2020
- Allauca, W. (2017). Gobierno electrónico como herramienta de Transparencia en la gestión pública de los Gobiernos locales de la Región Ancash 2014-2015 (Tesis de doctorado). *Universidad Nacional Federico Villarreal*. Recuperado de <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2017> el 08/05/2020.
- Banco Mundial (2017). Índice de desarrollo de tecnologías de información en Latinoamérica. *Banco Mundial*. Recuperado de <https://datos.bancomundial.org/indicador/GB.XPD.RSDV.GD.ZS> el 02/05/2020
- Bakunzibake, P. (2019). Improving Implementation of e-Goverment Service in Rwanda: An Organisational Perspective (Doctoral thesis). *Örebro University*. Recuperado de <http://www.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2%3A1303931&dswid=9112> el 08/06/2020.
- Ben Letaifa, S. (2015). How to strategize smart cities: Revealing the SMART model. *Journal of Business Research*, 68(7), 1414-1419. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.jbusres.2015.01.024>
- BID & Cubo, A. (2019). El gobierno digital es solo una parte de la transformación digital de un país. Foro Gobierno digital y su impacto en la productividad.

Revista GanaMas. Recuperado de <https://revistaganamas.com.pe/bid-el-gobierno-digital-es-solo-una-parte-de-la-transformacion-digital-de-un-pais/> el 25/09/2020

BID & Caro, V. (2019). Un trámite en línea cuesta la 20ava parte del trámite presencial. Foro Gobierno digital y su impacto en la productividad . *Revista Ganamas*. Recuperado de <https://revistaganamas.com.pe/bid-un-tramite-en-linea-cuesta-la-20ava-parte-del-tramite-presencial/> el 25/09/2020.

BID & OCDE (2016). Políticas de banda ancha para América Latina y el Caribe: un manual para la economía digital, *OECD Publishing*, Paris. <http://dx.doi.org/10.1787/9789264259027-es>

Cabero, J.; & Ruiz-Palmero, J. (2017). Las Tecnologías de la Información y Comunicación para la inclusión: reformulando la brecha digital. *IJERI: International Journal of Educational Research and Innovation*, (9), 16-30. Recuperado de <https://www.upo.es/revistas/index.php/IJERI/article/view/2665> el 02/06/2020

Caglio, A. (2003). Enterprise Resource Planning Systems and Accountants: Towards Hybridisation. *European Accounting Review*, 12, 123-153.

Calvano, N. (2018). Plan estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PETI) 2016 – 2019. *Corpamag*. Recuperado de https://www.corpamag.gov.co/archivos/planes/Plan_2018_PETI.pdf el 03/12/2020

CEPAL (2020). Universalizar el acceso a las tecnologías digitales para enfrentar los impactos del COVID-19. *Naciones Unidas*. Recuperado el 30 de agosto de 2020, de <https://www.cepal.org/es/comunicados/cepal-propone-garantizar-universalizar-la-conectividad-asequibilidad-tecnologias>.

Criado, I. & Gil-García, R. (2017). Las tecnologías de información y comunicación en las administraciones contemporáneas. *Tecnologías de información y comunicación en la administración pública: Conceptos, enfoques, aplicaciones y resultados*, Ciudad de México: Infotec, pp. 1-36.

- Contreras, C. (2017), "El Papel del gobierno en la era digital: Un enfoque de economía pública". Editorial Centro de Estudios Ramon Areces SA, Madrid
- CLAD (2007). Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico. IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado. Santiago de Chile.
- Cusolito, A.; Lederman D. & Peña J. (2020). The Effects of Digital-Technology Adoption on Productivity and Factor Demand : Firm-level Evidence from Developing Countries. Policy Research Working Paper Series 9333. *The World Bank*. <https://doi.org/10.1596/1813-9450-9333>
- Damascene, J. (2019). E-Government and Value Creation in the Context of a Least Developed Country A perspective on public value and information infrastructure (Doctoral thesis). *Örebro University*. Recuperado de <http://oru.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2%3A1360880&dswid=4974> el 20/05/2020.
- Daniel, C.; Hildebrandt, J.; Manetti, M.; Ikram A., & Chin V. (2018). A Blueprint for the Government of the Future. *Boston Consulting Group*. Recuperado de <https://www.bcg.com/publications/2018/blueprint-for-the-government-of-the-future> el 30/08/2020.
- Del Aguila, M. (2016). Gobierno abierto y la gestión del cambio en el Gobierno Regional de La Libertad 2017 (Tesis de doctorado). *Universidad Cesar Vallejo*. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30953> el 15/08/2020
- Drucker, P. (1993). *Management: Tasks, Responsibilities, Practices*. Harper Business. New York USA.
- Drucker, P. (1950). *The New Society: The Anatomy of Industrial Order* 2nd Edition. *Routledge*. London & New York.
- Drucker, P. (1991). The new productivity challenge. *Harvard Business Review*. Recuperado de <https://hbr.org/1991/11/the-new-productivity-challenge> el 30/08/2020.

- Edx (2020a), Gobierno Digital ¿Qué necesitan los gobiernos para impulsar la transformación digital?. *IDBx IDB31x*. Recuperado del sitio web <https://www.edx.org/es/course/gobierno-digital> el 11/11/2018
- Edx (2020b). Transformación digital de gobiernos en ALC. *IDBx IDB31x*. Recuperado del sitio web <https://www.edx.org/es/course/gobierno-digital> el 11/11/2018.
- Edx (2020c). Pilares del gobierno digital. *IDBx IDB31x*. Recuperado del sitio web <https://www.edx.org/es/course/gobierno-digital> el 11/11/2018.
- Encuesta BID-GEALC (2017). Encuesta realizada por el Banco Interamericano de Desarrollo (Documento mimeografiado). Washington D.C. *BID*. Recuperado de https://www.researchgate.net/figure/Fuente-Encuesta-BID-GEALC-2017_fig6_325722017 el 18/10/2020.
- Redacción EC (2019). El 67% de los peruanos que conocen a la Sunedu confía en su labor, encuesta Ipsos. *El Comercio*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/peru/67-peruanos-conocen-sunedu-confian-labor-ecpm-noticia-676360-noticia/> el 15/08/2020
- El Peruano (2019). Avances en el gobierno digital. Recuperado de <http://www.elperuano.pe/noticia-avances-el-gobierno-digital-79206.aspx> el 17/09/2020.
- El Peruano (2017). El verdadero servicio al ciudadano. *Editora Perú*. Recuperado de <https://elperuano.pe/noticia/50827-el-verdadero-servicio-al-ciudadano> el 17/09/2020.
- Epiquién, M. y Diestra, E. (2013). Hacia el logro de una investigación cuasiexperimental. Lima: Talleres Gráfico.
- Fabiani, B. (2017) Gobierno electrónico y desarrollo institucional en las universidades públicas de la Zona 5, Ecuador 2012-2015 (Tesis de doctorado). *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Recuperado de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/8235> el 18/06/2020.

- Farias, P. *et al.* (2017). *Governments that Serve: Innovations that Improve Service Delivery to Citizens*. Banco Interamericano de Desarrollo. Inter-American Development Bank. Washington, D.C.
- Fillottrani P. (2017). Gobernanza Digital, un concepto más amplio que el e-Gobierno. *Universidad Nacional del Sur*. Bit & Byte; año 3, no. 6. Recuperado de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/64197> el 28/09/2020
- Forrester Research (2005). “digital goverment”. Recuperado de <https://go.forrester.com/> el 28/09/2020
- Goldfarb, A. & Tucker, C. (2019). “Digital economics.” *Journal of Economic Literature* 57 (1): 3–43.
- Gustaffson, M. (2017). Reassembling Local E-Government: A study of actors’ translations of digitalisation in public administration (Doctoral thesis). *Linköping University*. Recuperado de <http://www.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2%3A1115266&dswid=-9287> el 22/09/2020.
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación: Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio (6a. ed. --.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Ho, A. (2002): Reinventing local government and the E-governement initiative. *Public Administration Review*. Vol. 62, No. 4, pp. 434-444
- Huawei (2018). Digital Government, Intelligent Government. Recuperado de <https://www.huawei.com/en/industry-insights/technology/digital-transformation/government> el 20/09/2020.
- Ipsos Public Affairs (2018). Encuesta Nacional de Satisfacción 2017. *Presidencia del Consejo de Ministros*. Recuperado de <https://sgp.pcm.gob.pe/tag/encuesta-nacional-de-satisfaccion-ciudadana-2017/> el 07/12/2020

- Klareld, A (2017). Closer together or further apart? Public administration and archives in the digital age (Doctoral thesis). *Mid Sweden University*. Recuperado de <http://www.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2%3A1142111&dswid=3048> el 15/08/2020.
- Latinobarometro (2018). Informe 2018. *Americas Barometer*. Nashville, TN: LAPOP. Recuperado de <http://www.latinobarometro.org/lat.jsp> el 17/05/2020.
- Lehtinen, J. & Zeithami, V. (1982). Service quality: a study of quality dimensions. Unpublished working paper. Service Management Institute, Helsinki.
- Ley N° 29158 (2007). Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, Artículo II Principio de Servicio al ciudadano. Recuperado de <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29158.pdf> ,el 20/09/2020
- Ley N° 1412 (2018), "Decreto Legislativo que aprueba la Ley De Gobierno Digital" Recuperado de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353216/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1.pdf> el 20/09/2020
- Linkov, I.; Trump, B.; Poinsette, K. & Valentine, M. (2018). Governance Strategies for a Sustainable Digital World. *Journal Sustainability*, Suiza. DOI: 10.3390/su10020440.
- Lizardo, A. (2018). Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica (Tesis de doctorado). *Universidad Complutense De Madrid*. Recuperado de <https://eprints.ucm.es/47393/> el 02/05/2020.
- Chávez, J. (2019). Gobierno electrónico y su influencia en la gestión patrimonial de la Corte Superior de Justicia de La Libertad, 2017 (Tesis de doctorado).

Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30951> el 02/05/2020.

Manan S.; & Bhavsar, J. (2016). Review on Identification of Success Factors for Designing of Smart Cities. *International Journal of Science Technology and Engineering*.

Meene, S. & Brown, R. (2007) Towards an Institutional Capacity Assessment Framework for Sustainable Urban Water Management. Rainwater Catchment Systems Conf. and 5th Int. Water Sensitive Urban Design Conf., Sydney, Australia.

Mestre, G. (2017). Framework de gestión de tecnologías de información para ciudades inteligentes: caso colombiano (Tesis de doctorado). *Universidad del Norte de Colombia*. Recuperado de <https://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/8356/134019.pdf?sequence=1&isAllowed=y> el 08/06/2020

MINEDU (2016). Lineamientos de política para el aseguramiento de la calidad en la educación superior universitaria: aportes y recomendaciones. *MINEDU*. Recuperado de <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/123456789/3727> el 12/11/2020

MINTIC (2019). Política de gobierno digital. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/A58E66C7A6662202052582C7006CB75B/\\$FILE/politica_gobierno_digital_colombia.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/A58E66C7A6662202052582C7006CB75B/$FILE/politica_gobierno_digital_colombia.pdf) el 28/09/2020

MITCO (2019). Manual de Gobierno Digital. *Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia*. Recuperado de https://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-81473_recurso_1.pdf el 24/09/2020.

MINJUS (2017). Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. *Litho & Arte S.A.C*, recuperado de

http://spij.minjus.gob.pe/content/publicaciones_oficiales/img/texto-unico.pdf
el 25/09/2020.

Montero, W. (2017). El Gobierno Electrónico; y su contribución a la eficiencia, y eficacia de Gestión de la Municipalidad de Magdalena 2017 (Tesis de doctorado). *Universidad San Martín de Porres*. Recuperado de <http://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/3673> el 08/05/2020.

Morales, L.; Torres, J.; Parra, A.; & Campos, D. (2014). The Colombian Government Enterprise Architecture Framework. Paper presented at the Proceedings of the 2014. *Conference on Electronic Governance and Open Society: Challenges in Eurasia*, St. Petersburg, Russian Federation.

OCDE (1998): Impact of the emerging Information Society on the policy development process and democratic quality, Paris: OECD Publications Service. (disponible en [http://www.oilis.oecd.org/olis/1998doc.nsf/LinkTo/PUMA\(98\)15](http://www.oilis.oecd.org/olis/1998doc.nsf/LinkTo/PUMA(98)15)). el 20/05/2020.

OCDE (2003). The e-government imperative: main findings, Policy Brief, Public Affairs Division, Public Affairs and Communications Directorate. Recuperado de <http://www.oecd.org/mena/governance/36853121.pdf> el 20/05/2020.

OCDE (2014), Recommendation of the Council on Digital Government Strategies, *OECD Publishing*. Paris, www.oecd.org/gov/digital-government/Recommendation-digital-government-strategies.pdf.

OECD (2018), Digital Government Review of Colombia: Towards a Citizen-Driven Public Sector, OECD Digital Government Studies, OECD Publishing, Paris. <http://dx.doi.org/10.1787/9789264291867-en>.

OCDE & BID (2016). Políticas de banda ancha para América Latina y el Caribe: un manual para la economía digital, *OECD Publishing*, Paris. <http://dx.doi.org/10.1787/9789264259027-es>.

Omoteso, K., Patel, A. & Scott, P. (2007). Information and Communication Technology and Organisations: A Meta-Level Perspective. *The International Journal of Technology, Knowledge and Society*, 3, 19- 27.

- Olken, B. (2007). Monitoring corruption: evidence from a field experiment in indonesia. *Journal of political Economy*, 115(2), 200–249.
- Pang, M.; Lee, G. & DeLone, W. (2014). IT resources, organizational capabilities, and value creation in public sector organisations: a public-value management perspective. *Journal of Information Technology*, 29(3), 187-205. doi: 10.1057/Jit.2014.2
- PCM (2015). Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública, Versión Actualizada con enfoque de Interculturalidad y de Género. Recuperado de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf> en 24/11/2020
- PCM (2017). Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros, aprobado mediante Decreto Supremo N° 022-2017-PCM.
- PCM (2018) Programa de fortalecimiento de capacidades en materia de Gobierno Abierto dirigido a gobiernos regionales y locales : Transparencia. Recuperado de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/01/Fasciculo-1-Transparencia.pdf> el 11/11/2020.
- Pedraza, N. A., Lavín, J., Gonzáles, A. y Bernal, I. (2014). Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: Caso ABC., *Revista redalyc Entramando*, 10(2), 76-89.
- Pierri, G. & Lafuente, M. (2020). Gobierno digital y corrupción: El impacto de InfObras y el control ciudadano en la eficiencia de la ejecución de obras públicas en Perú. Banco Interamericano de Desarrollo, DOI <http://dx.doi.org/10.18235/0002875>.
- Ramos, A. (2017). Información y participación ciudadana en el contexto del gobierno abierto: las potencialidades de la biblioteca pública. *Universidad de Nacional Autónoma de México*. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1562-47302017000300003 el 18/06/2020.

- Ramos, J. (2012). "Productividad En La Nube Ebook". Editorial Autor-Editor, ISBN: Cdlxi00338888
- Rodríguez, J.; Pierdant, A. & Rodríguez, E. (2016). Estadística para administración. *Grupo Editorial Patria*, México.
- Rosas, A. (2019). Capacidad Institucional: Revisión del concepto y ejes de análisis. *Universidad Autónoma Metropolitana*. Xochimilco México. DOI: <https://doi.org/10.14409/daapge.v19i32.8482>
- Roseth, B.; Reyes, A. & Santiso, C. (2018). Wait no more. Citizens, red tape, and digital government. *Inter-American Development Bank*. DOI <http://dx.doi.org/10.18235/0001150>
- Romero-Pérez, J. (2019). La Administración Electrónica Pública. *Revista de Ciencias Jurídicas*.
- Roseth, B.; Farias, P.; Porrua, M.; Peña, N.; Reyes, A.; Acevedo, S.; Villalba, H.; Estevez, E. & Linares, S. (2018). El fin del trámite eterno: Ciudadanos, burocracia y gobierno digital. DOI 10.18235/0001150.
- Salas, W. (2017). Enfoque de gobierno abierto en la gestión institucional de la Universidad Nacional de San Agustín en el periodo 2017 (Tesis de doctorado). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Recuperado de <http://bibliotecas.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8432> el 08/05/2020
- SEGID (2018). Lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital. Recuperado de https://www.peru.gob.pe/normas/docs/Anexo_I_Lineamientos_PGD.pdf el 28/08/2020
- Savage, N. (2018). Making Digital Government a Better Government, *Nature International Journal of Science*. Reino Unido. Recuperado de <https://media.nature.com/original/magazine-assets/d41586-018-07502-x/d41586-018-07502-x.pdf> el 18/05/2020.
- Secretaría de Gestión Pública (2015), Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública. *Neva Studio Sac*.

Recuperado de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf> el 28/09/2020.

Selfridge, P.; Ferose, V. & Kumar, A., (2018). From Digital Government To Intelligent Government. *Digitalist Magazine*. Estados Unidos. Recuperado de <https://www.digitalistmag.com/digital-economy/2018/10/24/from-digital-government-to-intelligent-government-06191223/> el 28/09/2020.

SEGDI (2018). Lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital – PGD. Resolución N° 005-2018-PCM/SEGDI (2018). *SEGDI*. Recuperado de https://www.peru.gob.pe/normas/docs/Anexo_I_Lineamientos_PGD.pdf el 30/09/2020.

Soto, M. (2017). El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información. El derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile (Tesis de doctorado). *Universidad Complutense De Madrid*. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/78502841.pdf> el 08/05/2020.

Suarez, E. (2019). Análisis de la atención ciudadana en la Municipalidad Provincial de Huaytará Huancavelica 2019 (Tesis de doctorado). *Universidad Cesar Vallejo*. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36920> el 15/06/2020

SUNEDU (2019). Plan Estratégico Institucional 2019-2023. *Sunedu*. Recuperado de <https://intranet.sunedu.gob.pe/documentos/directorios/346/resolucio-CC-81n-042-2020-proyecto-ampliacio-CC-81n-pei-2019-2023--28anexo-29.pdf> el 30/09/2020

SUNEDU (2020a). Plan de Gobierno Digital de la SUNEDU. *Sunedu*. Recuperado de <https://intranet.sunedu.gob.pe/documentos/directorios/346/resolucio-CC-81n-042-2020-proyecto-ampliacio-CC-81n-pei-2019-2023.pdf> el 25/09/2020

SUNEDU (2020b). Plan Estratégico Institucional 2019-2023 aprobada con Resolución Del Consejo Directivo N° 042-2020-SUNEDU/CD. *Sunedu*. Recuperado de

- <https://intranet.sunedu.gob.pe/documentos/directorios/346/resolucio-CC-81n-042-2020-proyecto-ampliacio-CC-81n-pei-2019-2023.pdf> el 25/09/2020
- SUNEDU (2020c). Orientación para el reconocimiento de grados y títulos extranjeros. *Sunedu*. Recuperado de <https://enlinea.sunedu.gob.pe/#> el 25/09/2020
- SUNEDU (2020d). Información de la Universidad Nacional Del Altiplano, programa Administración. *Sunedu*. Recuperado de <https://www.tuni.pe/programas/713?ent=9> el 25/11/2020
- SUNEDU (2020e). SuneduPeru Facebook. *Fanpage Sunedu*. Recuperado de <https://www.facebook.com/SuneduPeru> el 25/11/2020.
- Sundberg, L. (2017). Public Values and Decision Making in the Swedish e-Government Context. *Mid Sweden University, Sundsvall*. Recuperado de <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:miun:diva-30661> el 14/05/2020.
- Contreras, L. (2018). Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2018 (Tesis de doctorado). *Universidad Cesar Vallejo*. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39005> el 08/09/2020.
- Toro, A.; Gutiérrez, C. & Correa, L. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(22), 71-102. <https://doi.org/10.22430/21457778.1235>
- Vega-Perez, L.; & Reyes-Cañas, L. (2018). Impacto del uso de las tecnologías de información y las comunicaciones en la gestión judicial de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta. *Interfaces*, 1.
- Werther, W.; & Davis, K. (2008). Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las empresas. En W. B. Werther, & K. Davis, Administración de Recursos Humanos. *El capital humano de las empresas*. (págs. 32-33). México DF: McGraw-Hill.

World Bank (2020). World Development Report 2020 : Trading for Development in the Age of Global Value Chains. Washington, DC: World Bank. *World Bank*. <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/32437> License: CC BY 3.0 IGO.

Zamora–Boza, C.; Arrobo–Cedeño, N. & Cornejo–Marcos, G.(2018). El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública. *Revista Espacios*. Vol. 39 (Nº 06) Año 2018. Pág. 15

Zeithaml, V.; Parasuraman, A. & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality. Customer Perceptions of Service Quality. *Journal of Marketing*. Madrid. DOI: 10.1177/002224298504900403

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Gobierno digital en la productividad y la atención al ciudadano en la SUNEDU, Lima 2020							
Autor: Teofilo Ambrocio Doroteo							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General:</p> <p>¿el gobierno digital influye en la productividad y en la atención al ciudadano, en la SUNEDU, 2020?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿La dimensión gobierno electrónico del gobierno digital influye en la productividad y en la atención al ciudadano, en la SUNEDU, 2020?</p> <p>¿La dimensión políticas del gobierno digital influye en la productividad y en la atención al ciudadano, en la SUNEDU, 2020?</p> <p>¿La dimensión capacidad institucional del gobierno digital influye en la productividad y en la atención al ciudadano, en la SUNEDU, 2020?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Demostrar que el gobierno digital influye en la productividad y la atención al ciudadano en la SUNEDU, 2020.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Demostrar que la dimensión gobierno electrónico del gobierno digital influye positivamente en la productividad y en la atención al ciudadano, en la SUNEDU, 2020.</p> <p>Demostrar que la dimensión políticas del gobierno digital influyen en la productividad y en la atención al ciudadano, en la SUNEDU, 2020.</p> <p>Demostrar que la dimensión capacidad institucional del gobierno digital influye en la productividad y en la atención al ciudadano, en la SUNEDU, 2020.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>El gobierno digital influye en la productividad y en la atención al ciudadano en la SUNEDU, Lima 2020.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>La dimensión gobierno electrónico del gobierno digital influye en la productividad y la atención al ciudadano en la SUNEDU, Lima 2020.</p> <p>La dimensión políticas del gobierno digital influye en la productividad y la atención al ciudadano en la SUNEDU, Lima 2020.</p> <p>La dimensión capacidad institucional del gobierno digital no influye en la productividad y la atención al ciudadano en la SUNEDU, Lima 2020.</p>	Variable 1: Gobierno digital				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Rangos Niveles
			Gobierno Electrónico	Focalización	1	(1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	[20- 47] No óptimo [48 - 74] Básico [75- 100] Óptimo
				Flujos procesos	2		
				Disponibilidad	3		
				Uso estándar abierto	4		
				Restricciones	5		
				Conservación	6		
			Políticas de GD	Lenguaje	7		
				Acercamiento	8		
Proyectos	9						
Uso casos de éxito	10						
Preparación	11						
Capacidad Institucional	Nivel de recursos	12					
	Seguimiento	13					
	Colaboración	14					
	Cap. personal	15					
	Cap. infraestructura	16					
	Retención talentos	17					
	Actualización	18					
	Sensibilización	19					
	Conocimiento	20					
Variable 2: Productividad							
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala medición	Rangos Niveles			
Condiciones de calidad en la educación superior universitaria	Atención	1, 2	(1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	[10 - 23] Baja prevalencia [24 - 38] Media prevalencia			
	Utilidad	3					
	Orientado necesidad.	4					
Gestión institucional	Fiscalización	5					
	Satisfacción	6					

				Soluciones integrales	7		[39- 50] Alta prevalencia	
				Desarrollo personas	8			
				Disponibilidad información	9			
				Participación	10			
			Variable 3: Atención al ciudadano					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala medición	Rangos Niveles	
			Focalización en el ciudadano	Asesoramiento	1	(1) Nunca	[14- 33] Baja prevalencia	
				Común. interactiva	2	(2) Casi Nunca	[34 - 52] Media prevalencia	
				Accesibilidad	3	(3) A veces	[53 - 70] Alta prevalencia	
				Común. inclusiva	4	(4) Casi Siempre		
				Atención organizada	5	(5) Siempre		
				Capacidades técnicas	6			
			Prestación de servicios públicos integrados	Satisfacción	7			
				Concurrencia mínima	8			
				Tramites un solo lugar	9			
				Notificación avances	10			
				Experiencia agradable	11			
				Retroalimentación	12			
				Multicanal	13			
				Atención adecuada	14			
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos			Estadística a utilizar			
Nivel: Básico Diseño: No experimental, transeccional correlacional causal Enfoque: Cuantitativo	Población: 74 Tamaño de muestra:74	Variable 1: Gobierno digital Variable 2: Productividad Variable 3: Atención al ciudadano Técnicas: encuesta Instrumentos: Cuestionario tipo Likert Autor: Teofilo Ambrocio Doroteo Año: 2020 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Entidad Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria.			DESCRIPTIVA: - Frecuencias - Tablas cruzadas INFERENCIAL: - Matriz de información de ajuste de los modelos - Matriz bondad de ajuste (gobierno digital) - Presentación de coeficiente de Wald - Resultado Pseudo R2 - Nagelkerke			

ANEXO 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

INTRUMENTO CUESTIONARIO VARIABLE GOBIERNO DIGITAL

Estimado usuario a continuación responderá el siguiente cuestionario que tiene como objetivo conocer el nivel de gobierno digital implementado en la SUNEDU. Su participación es muy importante por lo que le solicito responder las preguntas con objetividad.

INDICACIONES

Marcar con una (x) la respuesta que considere pertinente de acuerdo a la siguiente escala.

ESCALA

	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
ÍTEMS					
	ESCALA				
	1	2	3	4	5
Gobierno electrónico					
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
Políticas de gobierno digital					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
Capacidad Institucional					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

INTRUMENTO CUESTIONARIO VARIABLE PRODUCTIVIDAD

Estimado usuario a continuación responderá el siguiente cuestionario que tiene como objetivo conocer el nivel de atención al ciudadano en la SUNEDU utilizando el gobierno digital para tal fin. Su participación es muy importante por lo que le solicito responder las preguntas con objetividad.

INDICACIONES

Marcar con una (x) la respuesta que considere pertinente de acuerdo a la siguiente escala.

ESCALA

	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
--	--------------	-------------------	----------------	---------------------	----------------

Nº	DIMENSIONES / ítems	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	Aseguramiento de la calidad en la educación superior universitaria					
1	Se atiende las inscripciones de grados académicos y títulos profesionales nacionales en el plazo establecido					
2	Se atiende las solicitudes de reconocimiento de grados académicos y títulos profesionales extranjeros en el plazo establecido.					
3	La información compartida a la ciudadanía sobre la educación superior universitaria es adecuada para la toma de decisiones.					
4	Los Sistemas de Información se implementan acorde a las necesidades de la ciudadanía.					
5	Se fiscaliza eficazmente al servicio educativo de las instituciones de educación superior universitaria.					
	Gestión institucional					
6	Los ciudadanos en encuentran satisfechos por el servicio brindado por la SUNEDU acorde a las expectativas del ciudadano.					
7	Las TICs se implementan en la SUNEDU de manera integral.					
8	El plan de desarrollo de personas en la SUNEDU es adecuado.					
9	Los trabajos de investigación están disponible a través de la RENATI para el público en general.					
10	Se invoca a la participación de los colaboradores en la generación de ideas de solución.					

INTRUMENTO CUESTIONARIO ATENCION AL CIUDADANO

Estimado usuario a continuación responderá el siguiente cuestionario que tiene como objetivo conocer el nivel de productividad en la SUNEDU en relación al gobierno digital. Su participación es muy importante por lo que le solicito responder las preguntas con objetividad.

INDICACIONES

Marcar con una (x) la respuesta que considere pertinente de acuerdo a la siguiente escala.

ESCALA

	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)				
Nº	DIMENSIONES / ítems				ESCALA				
	DIMENSIÓN 1: Focalización en el ciudadano				1	2	3	4	5
1	Se brinda asesoramiento al ciudadano sobre los trámites a realizar.								
2	Se permite al ciudadano hacer reconsultas a los funcionarios.								
3	Se permite al ciudadano acceso fácil a la información de dominio público.								
4	Se utiliza un lenguaje claro e inclusivo para facilitar la comprensión en el proceso de atención.								
5	Se percibe que la atención es organizada.								
6	Se percibe que los funcionarios poseen capacidades técnicas y humanas requeridas.								
7	Se busca la satisfacción del ciudadano								
	DIMENSIÓN 2: Servicios públicos integrados				1	2	3	4	5
8	Se evita que el ciudadano asista presencialmente a la institución para realizar un trámite.								
9	Se evita que el ciudadano asista presencialmente a otras instituciones para completar su trámite.								
10	Se envía notificaciones a los ciudadanos sobre los avances de los trámites.								
11	El ciudadano tiene una experiencia agradable con la interacción con el estado a través de los sistemas informáticos de la SUNEDU.								
12	Se permite al ciudadano registrar sus reclamos, quejas u observaciones.								
13	Se obtiene comunicación efectiva mediante con los canales de comunicación existente: presencial, teléfono, on-line y correo electrónico.								
14	Se percibe que los ciudadanos realizan sus operaciones de manera rápida y oportuna.								

ANEXO 3: CERTIFICADOS DE VALIDES DE CONTENIDO DE INSTRUMENTOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO DIGITAL

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	Gobierno electrónico							
1	Los medios digitales en la SUNEDU se centran en el ciudadano.	✓		✓		✓		
2	Los medios digitales en la SUNEDU mejoran el flujo de sus procesos (Work Flow).	✓		✓		✓		
3	La SUNEDU a través de los medios digitales, está donde el ciudadano más lo necesita.	✓		✓		✓		
4	Se utiliza software de estándar abierto, por seguridad y sostenibilidad a largo plazo.	✓		✓		✓		
5	El uso de medios digitales en la atención al público no restringe el uso de los medios tradicionales.	✓		✓		✓		
6	Las comunicaciones y documentos electrónicos se conservan igual que los medios tradicionales.	✓		✓		✓		
7	Los medios digitales usan un lenguaje comprensible según el perfil del destinatario.	✓		✓		✓		
	Políticas de gobierno digital							
8	Se fortalece el derecho del ciudadano a relacionarse electrónicamente con la SUNEDU	SI	No	SI	No	SI	No	
9	Se fortalece de las capacidades institucionales para gestionar la implementación de proyectos.	✓		✓		✓		
10	Se desarrollan casos de negocio claros para sustentar la financiación y el éxito de proyectos de tecnologías digitales.	✓		✓		✓		
11	La Institución se prepara con procesos y políticas adecuadas para la adopción del gobierno digital.	✓		✓		✓		
12	Se revisa que los ciudadanos tengan capacidades y recursos efectivos que faciliten su actuar con la SUNEDU a través de los medios digitales.	✓		✓		✓		
13	Se realiza seguimiento a las nuevas tecnologías emergentes.	✓		✓		✓		
14	La Institución promueve la interacción y colaboración con otras entidades del gobierno para la generación de valor público.	✓		✓		✓		
	Capacidad Institucional							
15	La institución crea o actualiza las capacidades del personal en tecnologías digitales.	SI	No	SI	No	SI	No	
16	La institución asegura que se cuente con suficientes infraestructuras tecnológicas.	✓		✓		✓		
17	La institución es capaz de atraer y retener el talento humano.	✓		✓		✓		
18	Se coordina con instituciones de enseñanza para crear o actualizar capacidades digitales.	✓		✓		✓		
19	Los líderes en Tecnologías de la Información se encuentran sensibilizados en el gobierno digital	✓		✓		✓		
20	Se crean soluciones y prácticas que permiten administrar y compartir el conocimiento.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg/ Dr.: Dr. Felipe Guizado Oscco DNI: 31169557

Especialidad del validador: Docencia universitaria con Doctorado en Administración de la Educación

12 de octubre del 2020

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

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

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRODUCTIVIDAD

N°	DIMENSIONES /ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Aseguramiento de la calidad en la educación superior universitaria							
1	Se atiende las inscripciones de grados académicos y títulos profesionales nacionales en el plazo establecido	✓		✓		✓		
2	Se atiende las solicitudes de reconocimiento de grados académicos y títulos profesionales extranjeros en el plazo establecido.	✓		✓		✓		
3	La información compartida a la ciudadanía sobre la educación superior universitaria es adecuada para la toma de decisiones.	✓		✓		✓		
4	Los Sistemas de Información se implementan acorde a las necesidades de la ciudadanía.	✓		✓		✓		
5	Se fiscaliza eficazmente al servicio educativo de las instituciones de educación superior universitaria.	✓		✓		✓		
	Gestión institucional							
6	Los ciudadanos en encuentran satisfechos por el servicio brindado por la SUNEDU acorde a las expectativas del ciudadano.	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Las TICs se implementan en la SUNEDU de manera integral.	✓		✓		✓		
8	El plan de desarrollo de personas en la SUNEDU es adecuado.	✓		✓		✓		
9	Los trabajos de investigación están disponible a través de la RENATI para el público en general.	✓		✓		✓		
10	Se invoca a la participación de los colaboradores en la generación de ideas de solución.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg/ Dr.: Dr. Felipe Guizado Oscco DNI: 31169557

Especialidad del validador: Docencia universitaria con Doctorado en Administración de la Educación

12 de octubre del 2020

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

N°	DIMENSIONES /ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Focalización en el ciudadano							
1	Se brinda asesoramiento al ciudadano sobre los trámites a realizar.	✓		✓		✓		
2	Se permite al ciudadano hacer consultas a los funcionarios.	✓		✓		✓		
3	Se permite al ciudadano acceso fácil a la información de dominio público.	✓		✓		✓		
4	Se utiliza un lenguaje claro e inclusivo para facilitar la comprensión en el proceso de atención.	✓		✓		✓		
5	Se percibe que la atención es organizada.	✓		✓		✓		
6	Se percibe que los funcionarios poseen capacidades técnicas y humanas requeridas.	✓		✓		✓		
7	Se busca la satisfacción del ciudadano	✓		✓		✓		
	Servicios públicos integrados							
8	Se evita que el ciudadano asista presencialmente a la institución para realizar un trámite.	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Se evita que el ciudadano asista presencialmente a otras instituciones para completar su trámite.	✓		✓		✓		
10	Se envía notificaciones a los ciudadanos sobre los avances de los trámites.	✓		✓		✓		
11	El ciudadano tiene una experiencia agradable con la interacción con el estado a través de los sistemas informáticos de la SUNEDU.	✓		✓		✓		
12	Se permite al ciudadano registrar sus reclamos, quejas u observaciones.	✓		✓		✓		
13	Se obtiene comunicación efectiva mediante con los canales de comunicación existente: presencial, teléfono, on-line y correo electrónico.	✓		✓		✓		
14	Se percibe que los ciudadanos realizan sus operaciones de manera rápida y oportuna.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg/ Dr.: Dr. Felipe Guizado Oscco DNI: 31169557

Especialidad del validador: Docencia universitaria con Doctorado en Administración de la Educación

12 de octubre del 2020

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO DIGITAL

Nº	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Gobierno electrónico							
1	Los medios digitales en la SUNEDU se centran en el ciudadano.	✓		✓		✓		
2	Los medios digitales en la SUNEDU mejoran el flujo de sus procesos (Work Flow).	✓		✓		✓		
3	La SUNEDU a través de los medios digitales, está donde el ciudadano más lo necesita.	✓		✓		✓		
4	Se utiliza software de estándar abierto, por seguridad y sostenibilidad a largo plazo.	✓		✓		✓		
5	El uso de medios digitales en la atención al público no restringe el uso de los medios tradicionales.	✓		✓		✓		
6	Las comunicaciones y documentos electrónicos se conservan igual que los medios tradicionales.	✓		✓		✓		
7	Los medios digitales usan un lenguaje comprensible según el perfil del destinatario.	✓		✓		✓		
	Políticas de gobierno digital							
8	Se fortalece el derecho del ciudadano a relacionarse electrónicamente con la SUNEDU	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Se fortalece de las capacidades institucionales para gestionar la implementación de proyectos.	✓		✓		✓		
10	Se desarrollan casos de negocio claros para sustentar la financiación y el éxito de proyectos de tecnologías digitales.	✓		✓		✓		
11	La Institución se prepara con procesos y políticas adecuadas para la adopción del gobierno digital.	✓		✓		✓		
12	Se revisa que los ciudadanos tengan capacidades y recursos efectivos que faciliten su actuar con la SUNEDU a través de los medios digitales.	✓		✓		✓		
13	Se realiza seguimiento a las nuevas tecnologías emergentes.	✓		✓		✓		
14	La Institución promueven la interacción y colaboración con otras entidades del gobierno para la generación de valor público.	✓		✓		✓		
	Capacidad Institucional							
15	La institución crea o actualiza las capacidades del personal en tecnologías digitales.	Si	No	Si	No	Si	No	
16	La institución asegura que se cuente con suficientes infraestructuras tecnológicas.	✓		✓		✓		
17	La institución es capaz de atraer y retener el talento humano.	✓		✓		✓		
18	Se coordina con instituciones de enseñanza para crear o actualizar capacidades digitales.	✓		✓		✓		
19	Los líderes en Tecnologías de la Información se encuentran sensibilizados en el gobierno digital	✓		✓		✓		
20	Se crean soluciones y prácticas que permiten administrar y compartir el conocimiento.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg/Dr.: Franziska Han Kim Mercado Pinedo

DNI: 29555125

Especialidad del validador: Ciencia Política y Gestión Pública

15 de diciembre del 2020

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRODUCTIVIDAD

Nº	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Aseguramiento de la calidad en la educación superior universitaria							
1	Se atiende las inscripciones de grados académicos y títulos profesionales nacionales en el plazo establecido	✓		✓		✓		
2	Se atiende las solicitudes de reconocimiento de grados académicos y títulos profesionales extranjeros en el plazo establecido.	✓		✓		✓		
3	La información compartida a la ciudadanía sobre la educación superior universitaria es adecuada para la toma de decisiones.	✓		✓		✓		
4	Los Sistemas de Información se implementan acorde a las necesidades de la ciudadanía.	✓		✓		✓		
5	Se fiscaliza eficazmente al servicio educativo de las instituciones de educación superior universitaria.	✓		✓		✓		
	Gestión institucional							
6	Los ciudadanos en encuentran satisfechos por el servicio brindado por la SUNEDU acorde a las expectativas del ciudadano.	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Las TICs se implementan en la SUNEDU de manera integral.	✓		✓		✓		
8	El plan de desarrollo de personas en la SUNEDU es adecuado.	✓		✓		✓		
9	Los trabajos de investigación están disponible a través de la RENATI para el público en general.	✓		✓		✓		
10	Se invoca a la participación de los colaboradores en la generación de ideas de solución.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg/ Dr.: **Fausto Fariñas Mercado Philco** DNI: **29.555.225**

Especialidad del validador: **Ciencia Política y Gestión Pública**

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

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

15 de diciembre del 2020


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

N°	DIMENSIONES / ÍTEMES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Focalización en el ciudadano							
1	Se brinda asesoramiento al ciudadano sobre los trámites a realizar.	✓		✓		✓		
2	Se permite al ciudadano hacer consultas a los funcionarios.	✓		✓		✓		
3	Se permite al ciudadano acceso fácil a la información de dominio público.	✓		✓		✓		
4	Se utiliza un lenguaje claro e inclusivo para facilitar la comprensión en el proceso de atención.	✓		✓		✓		
5	Se percibe que la atención es organizada.	✓		✓		✓		
6	Se percibe que los funcionarios poseen capacidades técnicas y humanas requeridas.	✓		✓		✓		
7	Se busca la satisfacción del ciudadano	✓		✓		✓		
	Servicios públicos integrados							
8	Se evita que el ciudadano asista presencialmente a la institución para realizar un trámite.	✓		✓		✓		
9	Se evita que el ciudadano asista presencialmente a otras instituciones para completar su trámite.	✓		✓		✓		
10	Se envía notificaciones a los ciudadanos sobre los avances de los trámites.	✓		✓		✓		
11	El ciudadano tiene una experiencia agradable con la interacción con el estado a través de los sistemas informáticos de la SUNEDU.	✓		✓		✓		
12	Se permite al ciudadano registrar sus reclamos, quejas u observaciones.	✓		✓		✓		
13	Se obtiene comunicación efectiva mediante con los canales de comunicación existente: presencial, teléfono, on-line y correo electrónico.	✓		✓		✓		
14	Se percibe que los ciudadanos realizan sus operaciones de manera rápida y oportuna.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []
Apellidos y nombres del juez validador: Mg/ Dr. *Fausto Hanklin Mercado Philco* DNI: *29555125*
Especialidad del validador: *Química y Gestión Fabril*

15 de diciembre del 2020

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

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



 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO DIGITAL

N°	DIMENSIONES /ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Gobierno electrónico							
1	Los medios digitales en la SUNEDU se centran en el ciudadano.	✓		✓		✓		
2	Los medios digitales en la SUNEDU mejoran el flujo de sus procesos (Work Flow).	✓		✓		✓		
3	La SUNEDU a través de los medios digitales, está donde el ciudadano más lo necesita.	✓		✓		✓		
4	Se utiliza software de estándar abierto, por seguridad y sostenibilidad a largo plazo.	✓		✓		✓		
5	El uso de medios digitales en la atención al público no restringe el uso de los medios tradicionales.	✓		✓		✓		
6	Las comunicaciones y documentos electrónicos se conservan igual que los medios tradicionales.	✓		✓		✓		
7	Los medios digitales usan un lenguaje comprensible según el perfil del destinatario.	✓		✓		✓		
	Políticas de gobierno digital							
8	Se fortalece el derecho del ciudadano a relacionarse electrónicamente con la SUNEDU	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Se fortalece de las capacidades institucionales para gestionar la implementación de proyectos.	✓		✓		✓		
10	Se desarrollan casos de negocio claros para sustentar la financiación y el éxito de proyectos de tecnologías digitales.	✓		✓		✓		
11	La institución se prepara con procesos y políticas adecuadas para la adopción del gobierno digital.	✓		✓		✓		
12	Se revisa que los ciudadanos tengan capacidades y recursos efectivos que faciliten su actuar con la SUNEDU a través de los medios digitales.	✓		✓		✓		
13	Se realiza seguimiento a las nuevas tecnologías emergentes.	✓		✓		✓		
14	La institución promueve la interacción y colaboración con otras entidades del gobierno para la generación de valor público.	✓		✓		✓		
	Capacidad Institucional							
15	La institución crea o actualiza las capacidades del personal en tecnologías digitales.	Si	No	Si	No	Si	No	
16	La institución asegura que se cuente con suficientes infraestructuras tecnológicas.	✓		✓		✓		
17	La institución es capaz de atraer y retener el talento humano.	✓		✓		✓		
18	Se coordina con instituciones de enseñanza para crear o actualizar capacidades digitales.	✓		✓		✓		
19	Los líderes en Tecnologías de la Información se encuentran sensibilizados en el gobierno digital	✓		✓		✓		
20	Se crean soluciones y prácticas que permiten administrar y compartir el conocimiento.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg/ Dr.: **Dra. SILVIA PINO VILLARREAL** DNI: 07650683

Especialidad del validador: **CIENCIAS DE LA EDUCACION**

10 de octubre del 2020

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA ATENCION AL CIUDADANO

N°	DIMENSIONES ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Focalización en el ciudadano							
1	Se brinda asesoramiento al ciudadano sobre los trámites a realizar.	✓		✓		✓		
2	Se permite al ciudadano hacer consultas a los funcionarios.	✓		✓		✓		
3	Se permite al ciudadano acceso fácil a la información de dominio público.	✓		✓		✓		
4	Se utiliza un lenguaje claro e inclusivo para facilitar la comprensión en el proceso de atención.	✓		✓		✓		
5	Se percibe que la atención es organizada.	✓		✓		✓		
6	Se percibe que los funcionarios poseen capacidades técnicas y humanas requeridas.	✓		✓		✓		
7	Se busca la satisfacción del ciudadano	✓		✓		✓		
	Servicios públicos integrados							
8	Se evita que el ciudadano asista presencialmente a la institución para realizar un trámite.	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Se evita que el ciudadano asista presencialmente a otras instituciones para completar su trámite.	✓		✓		✓		
10	Se envía notificaciones a los ciudadanos sobre los avances de los trámites.	✓		✓		✓		
11	El ciudadano tiene una experiencia agradable con la interacción con el estado a través de los sistemas informáticos de la SUNEDU.	✓		✓		✓		
12	Se permite al ciudadano registrar sus reclamos, quejas u observaciones.	✓		✓		✓		
13	Se obtiene comunicación efectiva mediante con los canales de comunicación existente: presencial, teléfono, on-line y correo electrónico.	✓		✓		✓		
14	Se percibe que los ciudadanos realizan sus operaciones de manera rápida y oportuna.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
Apellidos y nombres del juez validador Mg/ Dr.: Dra. SILVIA PINO VILLARREAL **DNI: 07650683**

Especialidad del validador: CIENCIAS DE LA EDUCACION

10 de octubre del 2020

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO DIGITAL

N°	DIMENSIONES /ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Gobierno electrónico							
1	Los medios digitales en la SUNEDU se centran en el ciudadano.	✓		✓		✓		
2	Los medios digitales en la SUNEDU mejoran el flujo de sus procesos (Work Flow).	✓		✓		✓		
3	La SUNEDU a través de los medios digitales, está donde el ciudadano más lo necesita.	✓		✓		✓		
4	Se utiliza software de estándar abierto, por seguridad y sostenibilidad a largo plazo.	✓		✓		✓		
5	El uso de medios digitales en la atención al público no restringe el uso de los medios tradicionales.	✓		✓		✓		
6	Las comunicaciones y documentos electrónicos se conservan igual que los medios tradicionales.	✓		✓		✓		
7	Los medios digitales usan un lenguaje comprensible según el perfil del destinatario.	✓		✓		✓		
	Políticas de gobierno digital	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Se fortalece el derecho del ciudadano a relacionarse electrónicamente con la SUNEDU	✓		✓		✓		
9	Se fortalece de las capacidades institucionales para gestionar la implementación de proyectos.	✓		✓		✓		
10	Se desarrollan casos de negocio claros para sustentar la financiación y el éxito de proyectos de tecnologías digitales.	✓		✓		✓		
11	La institución se prepara con procesos y políticas adecuadas para la adopción del gobierno digital.	✓		✓		✓		
12	Se revisa que los ciudadanos tengan capacidades y recursos efectivos que faciliten su actuar con la SUNEDU a través de los medios digitales.	✓		✓		✓		
13	Se realiza seguimiento a las nuevas tecnologías emergentes.	✓		✓		✓		
14	La institución promueve la interacción y colaboración con otras entidades del gobierno para la generación de valor público.	✓		✓		✓		
	Capacidad Institucional	Si	No	Si	No	Si	No	
15	La institución crea o actualiza las capacidades del personal en tecnologías digitales.	✓		✓		✓		
16	La institución asegura que se cuente con suficientes infraestructuras tecnológicas.	✓		✓		✓		
17	La institución es capaz de atraer y retener el talento humano.	✓		✓		✓		
18	Se coordina con instituciones de enseñanza para crear o actualizar capacidades digitales.	✓		✓		✓		
19	Los líderes en Tecnologías de la Información se encuentran sensibilizados en el gobierno digital	✓		✓		✓		
20	Se crean soluciones y prácticas que permiten administrar y compartir el conocimiento.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. VERGARA CAUSO, Elen Solemi DNI: 15728794

Especialidad del validador: Dra. EN EDUCACIÓN

12 de octubre del 2020

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

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


Dra. Elen S. Vergara Causo
 EN EDUCACIÓN

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRODUCTIVIDAD

N°	DIMENSIONES ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Aseguramiento de la calidad en la educación superior universitaria							
1	Se atiende las inscripciones de grados académicos y títulos profesionales nacionales en el plazo establecido	✓		✓		✓		
2	Se atiende las solicitudes de reconocimiento de grados académicos y títulos profesionales extranjeros en el plazo establecido.	✓		✓		✓		
3	La información compartida a la ciudadanía sobre la educación superior universitaria es adecuada para la toma de decisiones.	✓		✓		✓		
4	Los Sistemas de Información se implementan acorde a las necesidades de la ciudadanía.	✓		✓		✓		
5	Se fiscaliza eficazmente al servicio educativo de las instituciones de educación superior universitaria.	✓		✓		✓		
	Gestión institucional							
6	Los ciudadanos en encuentran satisfechos por el servicio brindado por la SUNEDU acorde a las expectativas del ciudadano.	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Las TICs se implementan en la SUNEDU de manera integral.	✓		✓		✓		
8	El plan de desarrollo de personas en la SUNEDU es adecuado.	✓		✓		✓		
9	Los trabajos de investigación están disponible a través de la RENATI para el público en general.	✓		✓		✓		
10	Se invoca a la participación de los colaboradores en la generación de ideas de solución.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. VERGARA CAUSO, Elen Solemi DNI: 15728794

Especialidad del validador: Dra. EN EDUCACIÓN

12 de octubre del 2020

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

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


 Dra. Elen S. Vergara CAUSO
 EN EDUCACIÓN

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

N°	DIMENSIONES /ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
	Focalización en el ciudadano								
1	Se brinda asesoramiento al ciudadano sobre los trámites a realizar.	✓		✓		✓			
2	Se permite al ciudadano hacer consultas a los funcionarios.	✓		✓		✓			
3	Se permite al ciudadano acceso fácil a la información de dominio público.	✓		✓		✓			
4	Se utiliza un lenguaje claro e inclusivo para facilitar la comprensión en el proceso de atención.	✓		✓		✓			
5	Se percibe que la atención es organizada.	✓		✓		✓			
6	Se percibe que los funcionarios poseen capacidades técnicas y humanas requeridas.	✓		✓		✓			
7	Se busca la satisfacción del ciudadano	✓		✓		✓			
	Servicios públicos integrados								
8	Se evita que el ciudadano asista presencialmente a la institución para realizar un trámite.	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
9	Se evita que el ciudadano asista presencialmente a otras instituciones para completar su trámite.	✓		✓		✓		✓	
10	Se envía notificaciones a los ciudadanos sobre los avances de los trámites.	✓		✓		✓		✓	
11	El ciudadano tiene una experiencia agradable con la interacción con el estado a través de los sistemas informáticos de la SUNEDU.	✓		✓		✓		✓	
12	Se permite al ciudadano registrar sus reclamos, quejas u observaciones.	✓		✓		✓		✓	
13	Se obtiene comunicación efectiva mediante con los canales de comunicación existente: presencial, teléfono, on-line y correo electrónico.	✓		✓		✓		✓	
14	Se percibe que los ciudadanos realizan sus operaciones de manera rápida y oportuna.	✓		✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dra. VERGARA CAUSO, Elen Solemi** **DNI: 15728794**

Especialidad del validador: **Dra. EN EDUCACIÓN**

12 de octubre del 2020

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

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



Dra. Elen S. Vergara Causo
EN EDUCACIÓN

Firma del Experto Informante.

ANEXO 4: BASE DE DATOS

Encuesta	V1 - Gobierno digital																			V2 - Productividad										V3 - Atención al ciudadano																
	V1D1 - Gobierno electrónico							V1D2 - Políticas de gobierno digital							V1D3 - Capacidad Institucional					V2D1 - Condiciones de calidad					V2D2 - Gestión institucional					V3D1 - Focalización en el ciudadano							V3D2 - Prestación de servicios									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44		
1	2	2	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	4	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	
2	3	1	5	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
3	1	3	3	4	3	2	1	2	2	3	2	2	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	1	2	4	4	4	2	4		
4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5		
5	2	4	3	4	3	2	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	2		
6	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
7	3	4	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	1	4	1	2	4	4	4	4	2		
8	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4			
9	1	1	1	1	2	4	2	4	2	4	4	4	4	1	4	4	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3		
10	3	4	4	4	3	2	5	4	4	3	4	5	5	1	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	5	4	3	2	3	5	5	3	4	3	5	1	5	1	2	3	4	3	1	1		
11	1	2	1	1	3	4	2	3	2	3	2	2	3	1	3	3	3	2	3	5	4	4	4	4	3	1	3	4	1	4	2	3	3	4	4	2	5	2	4	4	4	4	4	3		
12	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5		
13	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	2	3	3	2	2	3	4	2	3	4	4	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2			
14	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5		
15	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	3	4	3	4	3	2	2	2	2	3	3	3	5	3	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4		
16	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	1	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	1	5	1	2	4	4	4	4	4	2		
17	3	4	4	3	3	5	3	3	3	3	5	4	1	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	
18	1	5	4	4	3	3	4	5	5	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	
19	3	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	3	4		
20	1	5	3	2	3	4	2	3	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
21	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	
23	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
24	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
25	2	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	2	4	4	4	2	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	
26	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	
27	1	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	4	4	4	3	3	2		
28	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4		
30	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
31	2	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	1	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	1	2	1	1	3	4	4	3	3	3	
32	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
33	1	3	2	5	4	3	3	4	3	4	3	3	3	1	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	4	1	3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	5	1	1	1	2	2	1	1	1	
34	2	1	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	2	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3		
35	1	1	5	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	3	2	5	5	5	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	
36	2	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4

ANEXO 5: RESOLUCIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

RJ. N° 4021-2020-UCV-EPG-LN



RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 4021 - 2020- UCV- L - EPG

Lima, 14 de diciembre de 2020

VISTO:

El proyecto de investigación doctoral denominado: **Gobierno digital en la productividad y la atención al ciudadano en la SUNEDU, Lima 2020**, presentado por el (la) **Mgtr. Ambrocio Doroteo, Teofilo** con código de matrícula N° **6000149938**, estudiante del Programa de **DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD – Promoción 2018-01** y,

CONSIDERANDO:

Que, el Reglamento de Estudios de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, señala que el estudiante deberá presentar un proyecto de investigación para su aprobación y posteriormente la sustentación con la finalidad de su graduación;

Que, el proyecto mencionado cuenta con opinión favorable del asesor (a) el Dr.(a). **Felipe Guizado Oscco**

Que, el proyecto mencionado cuenta con opinión favorable de la Comisión de Tesis de Grado de Doctor conformada por: **Dr. Noel Alcas Zapata, Dr. Alejandro Menacho Rivera y la Dra. Yolanda Soria Perez;**

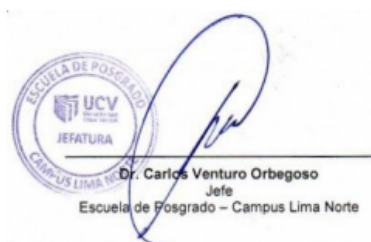
Que, es política de la Universidad velar por el adecuado manejo administrativo de los documentos para cumplir las políticas internas de gestión;

Que, la Jefatura de la Oficina de Investigación, en uso de sus facultades y atribuciones;

RESUELVE:

Art. 1°- APROBAR, el Proyecto de Investigación Doctoral denominado: **Gobierno digital en la productividad y la atención al ciudadano en la SUNEDU, Lima 2020**, presentado por el (la) **Mgtr. Ambrocio Doroteo, Teofilo** con código de matrícula N° **6000149938**.

Art. 2°- PRECISAR, que el (la) autor (a) del proyecto doctoral tiene un plazo de veinticuatro meses desde la fecha de emitida la presente resolución para la ejecución y presentación del informe de tesis.



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe
Escuela de Posgrado – Campus Lima Norte

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

ANEXO 6: CARTA DE PRESENTACION



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
“Año de la Universalización de la Salud”

Lima, 8 de octubre de 2020
Carta P. 632-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT

Ing.
Isaac Ernesto Bringas Masgo
JEFE DE OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a AMBROCIO DOROTEO, TEOFILO; identificado con DNI N° 10504705 y con código de matrícula N° 6000149938; estudiante del programa de DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de DOCTOR, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Gobierno digital en la productividad y la atención al ciudadano en la SUNEDU, Lima 2020

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador AMBROCIO DOROTEO, TEOFILO asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe
ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.





Teofilo Ambrocio <tambrocio@gmail.com>

Carta P. 632-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT para Secretaria General

SISAD <sisad@sunedu.gob.pe>
Para: Teofilo Ambrocio <tambrocio@gmail.com>

12 de octubre de 2020, 13:22

Estimado señor:
Teófilo Ambrocio Doroteo

Reciba un cordial saludo de la **Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU**.

Mediante el presente le informamos que, teniendo en consideración el Estado de Emergencia Nacional declarado mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y prorrogado por los Decretos Supremos N° 051-2020-PCM, 064-2020-PCM, 075-2020-PCM, 083-2020-PCM, 0094-2020-PCM, 116-2020-PCM, 135-2020-PCM, 139-2020-PCM, 146-2020-PCM, 151-2020-PCM, 156-2020-PCM y 162-2020-PCM; la Sunedu habilitó la presentación de documentos de manera virtual a través de este medio.

En ese sentido, luego de haber realizado una revisión de forma de la documentación remitida, hacemos de su conocimiento que el documento Carta P. 632-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT ha sido recibido satisfactoriamente con el **Registro de Trámite Documentario N° 032496-2020 de fecha 12/10/2020**.

Sin otro particular, quedamos de usted,

Atentamente,



E/rs

De: Teofilo Ambrocio <tambrocio@gmail.com>

Enviado: lunes, 12 de octubre de 2020 10:00

Para: SISAD <sisad@sunedu.gob.pe>

Asunto: Carta P. 632-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT para Secretaria General

Buenos días,
Me es grato dirigirme a Uds. y enviarle (adjunto) una carta de presentación de la Universidad donde estudió un Doctorado actualmente, en dicha carta me presenta y solicita el permiso correspondiente para realizar un trabajo de

ANEXO 9: OTROS

RESULTADOS EN GRAFICOS

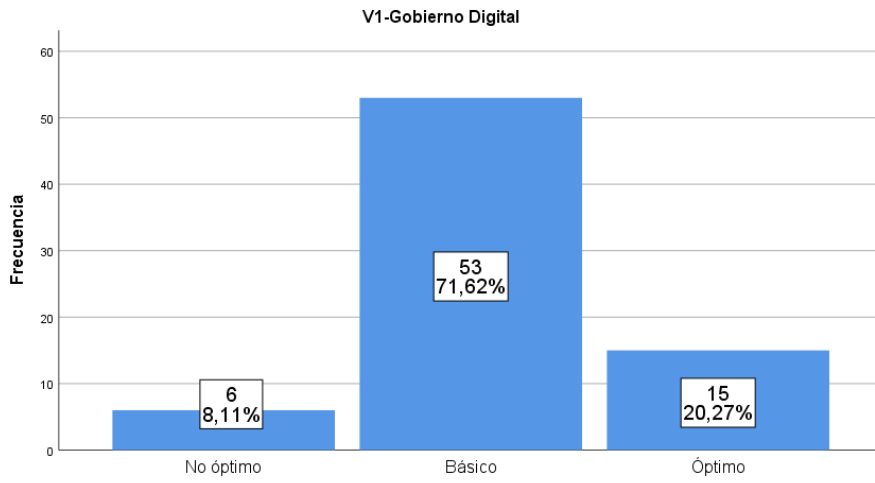


Figura. Gobierno digital

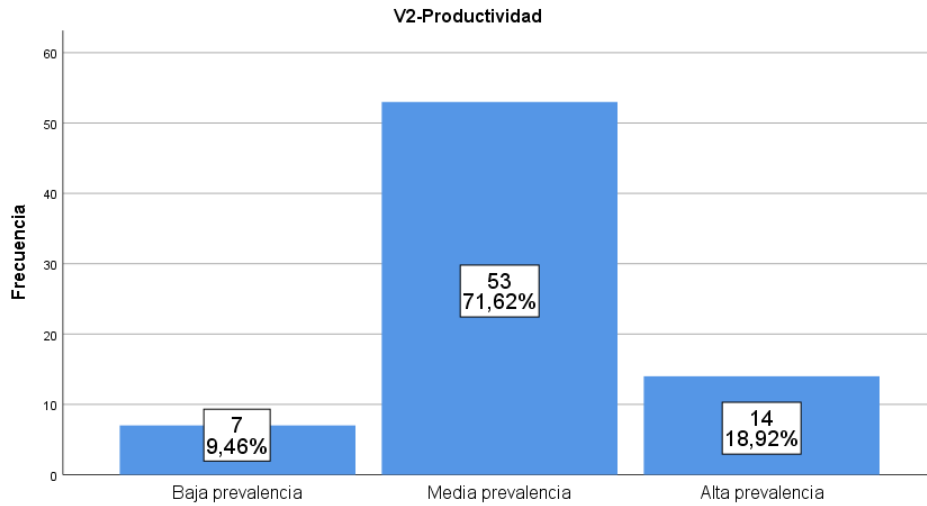


Figura. Productividad

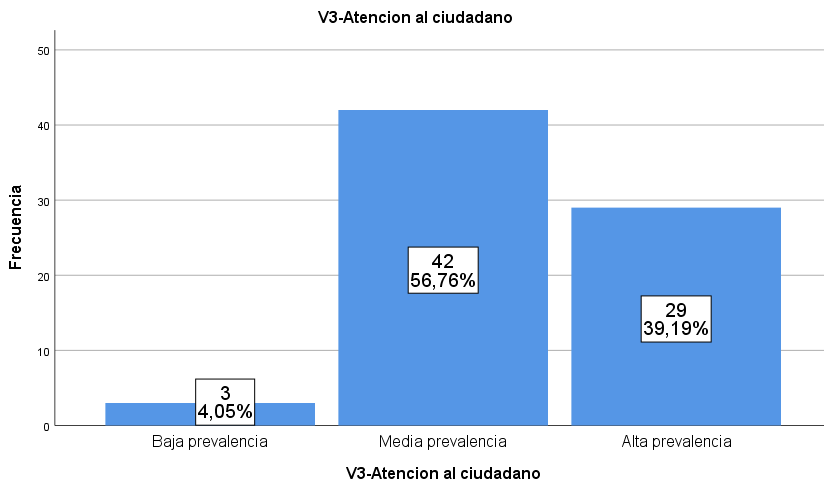


Figura. Atención al ciudadano

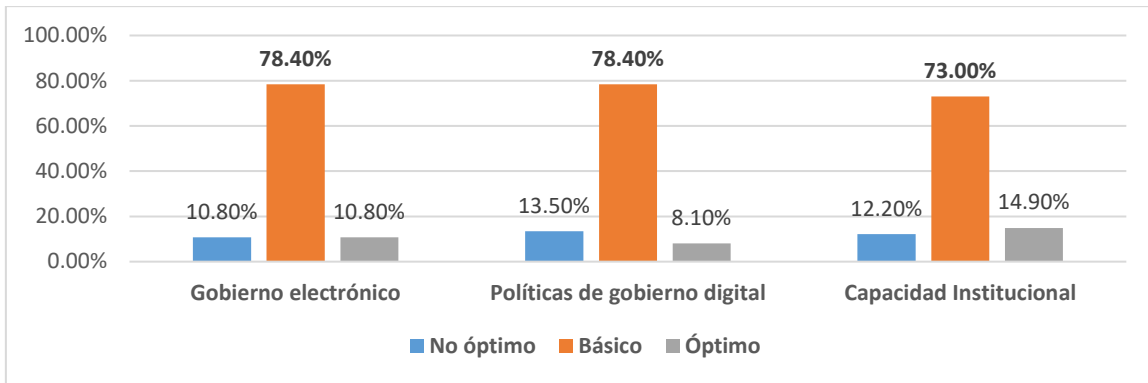


Figura. Dimensiones de gobierno digital

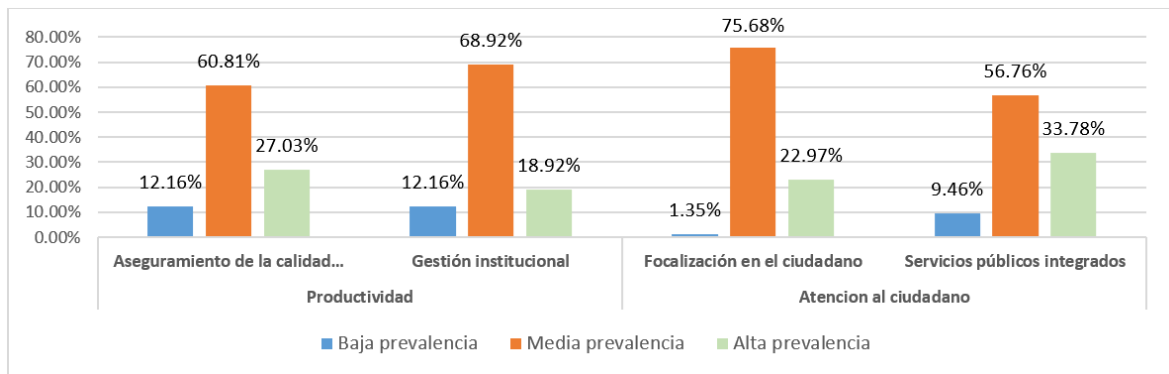


Figura. Dimensiones de productividad y atención al ciudadano

REDES SOCIALES

Sunedu [Contactarnos](#) [Te gusta](#) [Mensaje](#) [Buscar](#) [Más](#)

Solicita tus constancias, reporta una ...
129
4,6 mil reproducciones · hace una semana

Transparencia de la página [Ver todo](#)
Facebook muestra información para que entiendas mejor la finalidad de una página. Consulta qué acciones realizaron las personas que la administran y publican contenido.

Me gusta · Responder · 5 d

Escribe una respuesta...

Torres Mery
SUNEDU, emitieron un documento solicitado con los nombres errados, hasta cuando esperare para la correccion, escribi a los correos indicados y no hay respuesta la solicitud es de setiembre.

Me gusta · Responder · 2 d

Stefano AZ
Mi bachiller aún ni lo registran ya tengo más de un mes por favor agilizar y que las áreas correspondientes registren

Me gusta · Responder · 4 d

Fernando Her Hc
No están registrando Títulos y no atienden los reclamos !!!!!

Sunedu [Contactarnos](#) [Te gusta](#) [Mensaje](#) [Buscar](#) [Más](#)

Solicita tus constancias, reporta una ...
129
4,6 mil reproducciones · hace una semana

Transparencia de la página [Ver todo](#)
Facebook muestra información para que entiendas mejor la finalidad de una página. Consulta qué acciones realizaron las personas que la administran y publican contenido.

Se creó la página el 2 de febrero de 2015

Me gusta · Responder · 4 d

Jose Anibal Cueva
Cuando van a reconocer los grados de la UIGV, son conscientes del problema social que van a generar con eso.

Me gusta · Responder · 5 d

Isac Oscar
Señores de la Sunedu hasta cuando tendremos que esperar para que inscriban los títulos. Ya ha pasado mas de un mes que mi UNIVERSIDAD solicitó el registro. No puede ser posible que no sean empáticos, muchos no podemos tener un empleo como ustedes lo tienen porque no tenemos el título registrado. **Ministerio de Educación del Perú** como están manejando este tema con la SUNEDU. Queremos estar al servicio de la sociedad con nuestras profesiones de Salud pero SUNEDU realiza un trámite muy lento.

TUNI.PE



SIU TUNI.PE

No es seguro | tuni.pe/programas/1617?ent=1


TUNI.PE Sistema de Información Universitaria

UNIVERSIDADES PROGRAMAS RANKING COMPARADOR ACERCA DE NOSOTROS

Ubicación no seleccionada [Seleccionar Ubicación](#)

ADMINISTRACIÓN Comparar

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS (UNMSM) [< Volver a los resultados](#)



UNMSM
Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú, Decana de América

Sitio web

Gestión PÚBLICA	Licenciada 10 Años	Estudiantes 43905 19635
* Estudiantes reportados por la universidad en el año 2016		
Programa		
Modalidad PRESENCIAL	Duración 5 años	Estudiantes 699 550

Comparador