



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Estrategias para implementar el gobierno digital en la gestión
administrativa de la Defensoría Universitaria de una universidad,
Nuevo Chimbote, 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Cabrera Asmat, Cintia Ivon (orcid.org/0000-0002-5216-1178)

ASESORES:

Dr. Suclupe Quevedo, Luis Manuel (orcid.org/0000-0001-8031-7291)

Dr. Ruiz Gomez, Andres Alberto (orcid.org/0000-0003-0817-0875)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHIMBOTE-PERÚ

2024

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, SUCLUPE QUEVEDO LUIS MANUEL , RUIZ GOMEZ ANDRES ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesores de Tesis titulada: "Estrategias para implementar el gobierno digital en la gestión administrativa de la Defensoría Universitaria de una universidad, Nuevo Chimbote, 2024", cuyo autor es CABRERA ASMAT CINTIA IVON, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 24 de Setiembre del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RUIZ GOMEZ ANDRES ALBERTO DNI: 18170917 ORCID: 0000-0003-0817-0875	Firmado electrónicamente por: ARUIZ el 24-09-2024 13:10:05
SUCLUPE QUEVEDO LUIS MANUEL DNI: 17401905 ORCID: 0000-0001-8031-7291	Firmado electrónicamente por: SQUEVEDOLM el 24- 09-2024 13:10:05

Código documento Trilce: TRI - 0867707



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CABRERA ASMAT CINTIA IVON estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Estrategias para implementar el gobierno digital en la gestión administrativa de la Defensoría Universitaria de una universidad, Nuevo Chimbote, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
CINTIA IVON CABRERA ASMAT DNI: 44096480 ORCID: 0000-0002-5216-1178	Firmado electrónicamente por: CCABRERACA12 el 01-08-2024 19:38:23

Código documento Trilce: TRI - 0843147

Dedicatoria

Para mí, por mis ganas de salir adelante con esfuerzo y motivándome a pesar de los momentos difíciles. Al compañero de mis días por permitirme crecer. A mis padres, a mi abuela y a mis tías, porque la vida me permita compartir con ellos los frutos de mi superación profesional. Éste logro es un cambio en mi vida que conlleva sacrificios y mejoras.

Cintia Ivón.

Agradecimiento

A Dios,

Su amor y compañía me han sostenido y fortalecido. Gracias a él persistí hasta el final.

A mis queridos familiares,

Vuestra esperanza inquebrantable en mí, ha sido mi faro en la oscuridad, inspirándome a seguir adelante incluso cuando las dificultades parecían insuperables. Vuestra confianza en mis capacidades me ha impulsado a dar lo mejor de mí en cada paso y ser un ejemplo para mis menores.

A mis seres queridos,

Doy gracias de todo corazón por estar siempre a mi lado, impulsándome hacia adelante con cariño, aprecio y apoyo incondicional.

Con amor y gratitud,

Cintia Ivón.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor.....	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA	15
III. RESULTADOS.....	20
IV. DISCUSIÓN	34
V. CONCLUSIONES	40
VI. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS.....	46

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Análisis de nivel de gestión administrativa, según indicadores...	22
Tabla 2: Matriz integradora de factores condicionantes del compromiso entre las autoridades universitarias y los distintos niveles de gobierno en el desarrollo de la gestión administrativa alineado al gobierno digital.....	23
Tabla 3: Matriz integradora de factores condicionantes del compromiso de los integrantes del Comité de Gobierno Digital reflejado en sus acciones y la falta de promoción de espacios de participación para el desarrollo de estrategias en la implementación del gobierno digital.....	24
Tabla 4: Matriz integradora de factores condicionantes de las normas que promuevan y apoyen el desarrollo del Gobierno Digital en la Defensoría Universitaria y si la institución ha alineado sus estrategias a la estrategia nacional del Gobierno Digital.....	25
Tabla 5: Matriz integradora de factores condicionantes de la confianza y transparencia en la gestión administrativa al facilitar el acceso a la información y el marco normativo que garantice la privacidad y protección de datos personales en la plataforma digital.....	26
Tabla 6: Matriz integradora de factores condicionantes del desarrollo que brinde la capacidad de compartir información, datos y procesos de forma estandarizada y desarrollar las capacidades para utilizar la plataforma de interoperabilidad y de provisión de servicios digitales.....	27
Tabla 7: Matriz integradora de factores condicionantes el desarrollo de una plataforma integrada de información y trámite documentario para la gestión inmediata de los servicios públicos y la estrategia que la universidad puede utilizar para desarrollar plataformas de servicios públicos.....	28
Tabla 8: Matriz integradora de factores condicionantes el presupuesto destinado a la implementación y desarrollo del Gobierno Digital	29

en la universidad y alguna estrategia que la universidad puede utilizar, a través de sus recursos, para afrontar la limitación de presupuesto.....

Tabla 9: Aspecto, actividades y responsables objetivo estratégico 1.....	31
Tabla 10: Aspecto, actividades y responsables objetivo estratégico 2....	32
Tabla 11: Aspecto, actividades y responsables objetivo estratégico 3....	33

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Diseño de estudio explicativo secuencial (DEXPLIS).....	15
Figura 1: Interpretación gráfica de estadígrafos del nivel de gestión administrativa.....	20
Figura 2: Niveles de gestión administrativa, según variable y dimensiones de estudio.....	21

Resumen

La presente investigación se alinea a la ODS 9, respecto al fomento de la innovación y la construcción de infraestructuras resilientes. Tuvo como objetivo general determinar los aspectos que deben contener las estrategias para implementar el gobierno digital en la gestión administrativa de la Defensoría Universitaria de una universidad en Nuevo Chimbote. Se empleó un enfoque mixto con diseño explicativo secuencial, recolectando datos de 50 miembros de la institución universitaria pertenecientes y relacionados a la Defensoría Universitaria. Los resultados revelaron la percepción general de la gestión administrativa, como regular; los factores que inciden fueron: las deficiencias en el compromiso institucional para la implementación del gobierno digital, las limitaciones en la disponibilidad y el acceso a recursos e infraestructura tecnológica, limitaciones en el alcance e impacto de las acciones que se emprenden para mejorar la digitalización. En conclusión, los aspectos que deben contener las estrategias para implementar el gobierno digital son: el diseño de un plan de comunicación y difusión, alinearse a la estrategia nacional de gobierno digital especificando las funciones y fines, capacitar al recurso humano en la nueva implementación y en la seguridad de la información y protección de datos.

Palabras clave: Cultura organizacional, Gobierno digital, Gestión administrativa, Liderazgo, Transformación digital.

Abstract

This research aligns with SDG 9, focusing on fostering innovation and building resilient infrastructure. Its primary objective was to determine the essential components of strategies for implementing digital government in the administrative management of the University Ombudsman's Office at a university in Nuevo Chimbote. A mixed-methods approach with a sequential explanatory design was employed, collecting data from 50 members of the university institution affiliated with the Ombudsman's Office. The results revealed a general perception of administrative management as 'regular'; the influencing factors were: deficiencies in institutional commitment to implementing digital government, limitations in the availability and access to technological resources and infrastructure, and limitations in the scope and impact of actions undertaken to improve digitalization. In conclusion, the aspects that strategies for implementing digital government should include are: the design of a communication and dissemination plan, alignment with the national digital government strategy specifying functions and objectives, training human resources in the new implementation and in information security and data protection

Keywords: Organizational culture, Digital government, Administrative management, Leadership, Digital transformation.

I. INTRODUCCIÓN

Adoptar el gobierno digital en la Defensoría Universitaria de una universidad en Nuevo Chimbote durante el año 2024 representa una implementación importante para lograr un trabajo eficiente y ofrecer un servicio de calidad. En particular, el gobierno digital encamina a las entidades Al logro de objetivos para el desarrollo de manera sostenible (ODS), y vivir en un mundo mejor.

Específicamente, se contribuye al ODS 4, al facilitar el acceso a una educación de manera innovadora y de calidad; contribuye al ODS 9, al fomentar la innovación y construir infraestructuras resilientes; y contribuye al ODS 10, al promover la accesibilidad a una educación equitativa. Con un nuevo modelo de gestión pública digitalizada, se reconoce la necesidad de implementar sistemas informáticos, asegurar la eficiencia, accesibilidad y, sobre todo, la transparencia en la gestión pública, lo que permitirá recibir servicios de calidad a las personas y obtener información oficial para evaluar la idoneidad y transparencia de la gestión realizada por la entidad a través de sus funcionarios a cargo. (Arango, 2024).

En esa lógica, el Estado subvenciona la Educación Superior Universitaria, y demanda que las universidades, implementen el gobierno digital para optimizar sus flujos de trámites en dos campos: procesos académicos y procesos administrativos, para mejorar la atención a los estudiantes, como principales usuarios del servicio, ello se evidencia en el alcance obligatorio de la normativa peruana que dispone pautas para adecuarse al gobierno digital en todas las instituciones públicas (Diario El Peruano, 2018).

Salirrosas et al. (2022) resume la importancia del gobierno electrónico en el sector público: invertir en el capital humano, capacitando al recurso humano interno y externo, asegurar el alcance a las TIC's en pro de brindar calidad de vida a los involucrados, en el acceso a los servicios públicos y simplificando los trámites. Con el enfoque integral del gobierno digital, se aprecia la relevancia social del estudio, pues busca modernizar la administración pública y empoderar al ciudadano.

Entendiendo que las universidades públicas son parte de esta administración pública, éstas también se ven en la responsabilidad de reorganizar sus unidades administrativas, reestructurando su modelo de gobernanza.

Ante el pasado reciente del COVID-19, Morales et al. (2020) aborda una realidad donde es importante reconocer que las estructuras burocráticas tradicionales son el principal obstáculo para la implementación de nuevas formas de gestión administrativa. Es necesario desarrollar modelos de gestión pública más flexibles y adaptados a las particularidades de cada institución, en este ámbito el gobierno abierto se presenta como una oportunidad única para transformar la gestión pública y acercarla a los ciudadanos.

Aunque se han logrado avances significativos en países con una economía emergente, como México, para el desarrollo del gobierno electrónico, es necesario continuar trabajando en todas las áreas para satisfacer las expectativas de los ciudadanos, fomentar su confianza en la plataforma, y es fundamental ofrecer programas de capacitación que le permitan comprender su funcionamiento y utilizarla de manera efectiva. La precisión de la información, la simplicidad de uso y la protección son aspectos cruciales para generar confianza en los trámites digitales. Medina et al. (2021)

Enríquez y Sáenz (2022) trae a acotación que para ello, se debe reducir la brecha digital y garantizar una participación ciudadana efectiva en la era digital, los gobiernos deben invertir en la capacitación digital de sus ciudadanos, fortalecer los marcos legales y crear mecanismos que promuevan la innovación y el involucramiento en el diseño colaborativo de normas y estrategias gubernamentales que apoyen el desarrollo tecnológico y aplicaciones seguras.

En el ámbito internacional, la ONU expone una problemática sobre la brecha digital entre los diferentes países miembros y se impulsa el ODS 9, y demanda el desarrollo de estructuras robustas, el estímulo de la industrialización responsable, el impulso a la creatividad y la invención, apoyando con recursos suficientes, el avance de la tecnología, el fomento de la investigación y la creatividad innovadora en naciones en progreso; incluyendo la creación del marco normativo favorable para la

ampliación del espectro industrial y la mejora del valor agregado en productos esenciales (Organización de las Naciones Unidas, 2023).

Ante esta preocupación, la UNESCO (2023) promueve que los gobiernos elaboren y ejecuten políticas que fomenten la inclusión digital y la renovación o actualización digital del sistema educativo. En ese sentido, las universidades - nuevamente - asumen la responsabilidad de integrar estrategias digitales para mejorar sus servicios, tanto en el plano administrativo como en el plano académico.

Al respecto, la realidad a nivel nacional, indica que el país se encuentra en un proceso activo, en lo que concierne a la digitalización gubernamental, y la mejora de los servicios administrativos públicos, enfrentando retos ante la escasez de insumos, logística, la resistencia institucional y la burocracia (Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2023). La pandemia ha evidenciado la urgencia de una transformación digital en la educación; sin embargo, la persistente brecha digital restringe el acceso a los servicios fundamentales. La digitalización es vista como una vía para fortalecer la gobernanza y la inmediatez en la prestación del servicio, para ello, se requiere superar las limitaciones y mejorar la infraestructura de las comunicaciones.

Al respecto, de la brecha digital a nivel local, es notable la diferencia existente en el acceso a la conectividad. En las áreas rurales, el acceso a internet aumentó del 24% en 2019 al 35% en 2020, mientras que en las áreas urbanas el incremento fue menor, del 69% al 70%, en el mismo periodo. La conectividad urbana sigue siendo el doble que la rural, evidenciando las disparidades existentes. En Áncash, el dispositivo más común para acceder a internet en 2020 fue el celular, con un 62.5% de usuarios con plan de datos y un 50.8% sin plan. Otros dispositivos utilizados incluyen laptops (12.7%), equipos de cómputo (12.5%) y pantallas inalámbricas (1.3%). Además, de 517 mil ancashinos, el 98% uso el internet para comunicarse, el 90% para obtener información y entretenimiento, educación y fines comerciales. (Instituto Peruano de Economía, 2021)

Durante la crisis del COVID-19, los estudiantes de las comunidades campesinas de Áncash enfrentaron grandes desafíos debido a las limitaciones en el

acceso digital y la escasa conectividad. Pasar a la educación virtual fue difícil porque la mayoría no tenía dispositivos tecnológicos ni acceso adecuado a Internet. Las autoridades distribuyeron dispositivos móviles a estudiantes vulnerables, pero el éxito de estas iniciativas también dependía de la gestión interna de las universidades y de las actitudes de toda la comunidad universitaria. (Julca et al., 2023)

Frente a esta realidad, es fundamental que la mejora de estas necesidades y limitaciones esté contemplada en la planificación estratégica de toda institución pública. Según la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030 (PNMGP), los esfuerzos de modernización se centran en construir y mantener un Estado eficiente, moderno y transparente, que esté al servicio de las personas y proteja sus derechos. En este proceso se busca impulsar el desarrollo, así como el buen funcionamiento los servicios públicos, generando valor público.

La finalidad es atender eficazmente las necesidades de la población, garantizando su participación activa en la regulación de los servicios públicos a nivel nacional, regional y local. En consecuencia, cada entidad pública debe asumir este compromiso, alineando sus acciones con los principios de modernización y mejora continua. (Secretaría de Gestión Pública, 2022).

En este contexto, es fundamental que la universidad pública en cuestión integre el gobierno digital en su gestión administrativa, partiendo desde su planificación estratégica. Esto implica que su Plan Estratégico Institucional (PEI) debe alinearse tanto con la política nacional como con la Política General de Gobierno, ajustando sus objetivos y acciones al Plan Estratégico de Desarrollo Nacional (PEDN). Además, esta alineación requiere que la universidad articule sus objetivos con las políticas y planes del Sector Educación, garantizando así una coherencia integral entre la visión institucional y las directrices nacionales (Centro Nacional de Planeamiento Estratégico, 2024).

De acuerdo a su planificación institucional, la Universidad tiene cuatro objetivos estratégicos en su Plan Estratégico (PEI), entre los cuales se destaca el fortalecimiento de la gestión institucional. Sin embargo, su planificación actual no

contempla la implementación del gobierno digital, lo que representa una oportunidad desaprovechada para modernizar y optimizar su administración. (UNS, 2023).

Incluso en el 2023, como parte del fortalecimiento de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNMGP), se solicitó que las entidades públicas implementaran el gobierno digital mediante la creación de un Comité de Plan de Gobierno Digital (PGD). En atención a ello, la universidad formó este comité siguiendo las directrices establecidas; sin embargo, hasta la fecha, no ha logrado dicho encargo. Aunque el comité, compuesto por representantes de ocho áreas, fue constituido mediante resolución, no se definieron claramente sus responsabilidades, lo que ha dificultado su funcionamiento efectivo (UNS, 2023).

Ha de tenerse en cuenta que para la elaboración del Plan de Gobierno Digital (PGD), se deben seguir siete etapas clave. Las dos primeras, corresponden a la identificación del enfoque estratégico de la entidad y la evaluación del estado actual del Gobierno Digital, aún no se han completado, lo que evidencia un retraso en la gestión del proceso. Esta situación amerita un análisis profundo del estado actual de la gestión administrativa de la universidad, con el objetivo de identificar los factores que obstaculizan la implementación y detallar los aspectos críticos a considerar para formular estrategias que impulsen el avance de este proceso.

Esta formulación del PGD también involucra el conocimiento y participación de todas las áreas de la universidad con el objetivo de agregar valor público en la atención a los usuarios en los diferentes servicios. En este contexto, se considera fundamental implementar la gestión administrativa de la Defensoría Universitaria, un órgano autónomo encargado de proteger los derechos de todos los miembros de la comunidad universitaria, a quienes debe ofrecer un servicio eficiente, inmediato y seguro, como lo establece su reglamento. (UNS, 2016).

Sobre todo por tratarse de una instancia que ofrece un servicio confidencial y reservado a los diferentes interesados, donde un trámite virtual podría beneficiar en tiempo y forma la atención de cada caso de acuerdo a su naturaleza.

Esta situación plantea la pregunta del problema general de la investigación: ¿Cuáles son los aspectos que deben contener las estrategias para implementar el gobierno digital en la Defensoría Universitaria de una universidad, Nuevo Chimbote, 2024?

La investigación se justifica, en el nivel teórico, porque aporta conocimiento en el uso de la tecnología y la innovación en trámite administrativo. A nivel metodológico, cumple con una serie de procesos organizados con la rigurosidad del método científico (Hernández et al., 2014) . A nivel práctico, la investigación se justifica porque ofrece estrategias para implementar el gobierno digital en la Defensoría Universitaria en una universidad, teniendo en cuenta su realidad, identificando sus oportunidades y fortalezas. A nivel social, la investigación se justifica porque define las estrategias que permitan implementar el Gobierno Digital en la administración universitaria para mejorar su atención y sus servicios.

El objetivo general es: Determinar los aspectos de las estrategias para implementar el gobierno digital en la gestión administrativa de la Defensoría Universitaria de una universidad en Nuevo Chimbote.

Entre sus objetivos específicos, plantea los siguientes: describir la gestión administrativa de la Defensoría Universitaria, Nuevo Chimbote, 2024; Identificar los factores que condicionan las estrategias para implementar el gobierno digital en la gestión administrativa en la Defensoría Universitaria, Nuevo Chimbote, 2024; Diseñar los aspectos de las estrategias para implementar el gobierno digital en la gestión administrativa en la Defensoría Universitaria de una universidad, Nuevo Chimbote, 2024.

Respecto a los antecedentes internacionales, en México, M. Ramírez (2020) sostiene que el área administrativa es clave en la vida universitaria, manejando trámites junto con los avances académicos. La situación actual ha cambiado drásticamente cómo trabajan las instituciones, aumentando la necesidad de modelos y procesos a distancia. Las tecnologías deben facilitar los procesos administrativos, permitiendo a las universidades avanzar académica y administrativamente a distancia. Es crucial capacitar y actualizar al personal académico, administrativo, es

importante contar con una organización ágil, dirigida por un líder actualizado y adaptable a las circunstancias cambiantes de la actualidad.

En Colombia, Ospina & Zambrano (2023) en su artículo titulado: “Gobierno digital e inteligencia artificial, una mirada al caso colombiano” utilizó una investigación con enfoque cualitativo, histórico, documental, descriptivo, por medio del uso de la guía documental para analizar los datos encontrados referentes al tema. Se tomaron en cuenta 120 documentos informativos. Dicho artículo concluye que, se identifican los importantes beneficios de incorporar aplicaciones de un gobierno digital en los gobiernos, para automatizar tareas y delegar la toma de decisiones a los gerentes públicos que se guían por los valores del servicio. Mejorar las estrategias de comunicación con múltiples canales (internet, apps, teléfono, presencial y móvil).

En Ecuador, Cedeño & Vegas (2024) partir de un enfoque fenomenológico-descriptivo, esta investigación indaga en la relación entre gobernanza institucional, gobierno digital y ciudades inteligentes. Utilizando herramientas como la observación y entrevistas en profundidad, se identificaron tres componentes clave: indicadores de desempeño, infraestructura tecnológica y desarrollo sostenible. Los hallazgos sugieren que una gobernanza institucional efectiva puede servir como marco para el desarrollo de un gobierno digital y, en última instancia, para fomentar ciudades más inteligentes y sostenibles.

Respecto a los antecedentes internacionales citados, debido a su relación con la implementación de las estrategias en entidades gubernamentales en otras realidades externas; pero cercanas al país. Los investigadores coinciden que la implementación mejora los resultados y se sugiere la incorporación de estrategias del gobierno digital, porque crea una incidencia positiva en la gestión administrativa de los diferentes organismos públicos estudiados.

Entre los antecedentes nacionales, se tienen: En Iquitos, Linares (2022), el estudio: “*Gobierno digital y atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Iquitos, 2022*”, de tipo cuantitativo, no experimental y correlativo, con la participación de 202 individuos que completaron dos instrumentos validados. Se relacionaron las

variables con resultados favorecedores. Esto destacó su relevancia social al brindar respuesta inmediata a las demandas de la comunidad.

En Lima, Davalos et al. (2022), en el artículo, titulado "*Inteligencia artificial y gobierno digital durante el COVID 19 en una institución educativa superior, 2022*", la metodología planteó un enfoque cuantitativo, no experimental, transversal de causa-efecto, participaron 339 trabajadores, determinados por un muestreo probabilístico. Se finaliza indicando una alta incidencia en una institución del sector salud. Esto se deriva de los resultados del análisis de Chi-cuadrado, que fue de 176.951 con una alta significancia, indicando una incidencia del 49.10%. De la misma manera, se observó una correspondencia entre los trámites y el gobierno digital, con un Chi-cuadrado de 231.094 y el rechazo de la hipótesis nula.

En Trujillo, Chereque (2022) estudió "*El gobierno digital y la calidad de servicio en SISFOH en la Municipalidad distrital de La Esperanza, 2021*", su diseño, según su finalidad, no experimental; enfoque cuantitativo, diseño correlacional simple y transversal, se empleó un cuestionario. Tras analizar un grupo de 358 participantes, se estableció la relación moderada del Gobierno Digital y la calidad de atención administrativa en el Sisfoh de una municipalidad, donde los encuestados califican al Gobierno Digital como nivel Medio (55,3%), seguido por un nivel Bajo (35,2%), indicando una tendencia general Media-Baja. En cuanto a la atención administrativa, se observa una distribución equitativa entre los niveles Medio y Bajo (50% cada uno), con una mayor representatividad del nivel medio, en la mayoría de las dimensiones evaluadas. Además, se identifica una correlación media entre la proporción de informes y la atención administrativa, con una relación de 0.418.

Rufino (2021) en su artículo "*Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina*", utilizó la metodología de una revisión bibliográfica, bajo la perspectiva analítica – sintética, de describir la relación de gobierno digital y la esfera gubernamental. Se consideró 50 artículos ubicados en bases de datos de revistas indizadas y de especialización, en base a una guía documentaria para el levantamiento de información. Se concluyó que, el desarrollo del gobierno digital está progresando hacia su establecimiento sólido. Su mayor ventaja reside en su conexión

con los usuarios, al ser visto como una herramienta para simplificar trámites administrativos y disminuir la burocracia.

Se consideran estos antecedentes nacionales debido a que, se determina una que es beneficioso la adopción de las variables de estudio en diversas instituciones públicas, lo que permitirá comparar con los resultados se obtengan.

En Nuevo Chimbote, Oswaldo (2024) para su investigación de maestría titulada: “*Gobierno digital y satisfacción de los usuarios en la unidad de gestión educativa local del Santa, 2023*” descriptiva, con enfoque cuantitativo y no experimental, agrupó a 146 usuarios, se aplicaron instrumentos debidamente verificados por especialistas y donde determina una relación positiva entre las variables.

Por su parte, Quezada (2021) en cuanto a la gestión administrativa de la universidad en estudio, recomendó implementar acciones de mejora continua para elevar la calidad del servicio a los estudiantes en lo que a investigación y al trámite administrativo se refiere. Implica identificar problemas y definir oportunidades de mejora. También, es esencial que los colaboradores reciban capacitación y actualicen sus conocimientos en la atención administrativa para notar cambios significativos en los estudiantes que realizan investigaciones.

En Chimbote, Codova (2022) estudió el “*Gobierno digital y satisfacción del usuario de Osinergmin, Áncash, 2022*”, metodológicamente cuantitativo, consideró el esquema correlativo, no experimental. Se recolectó información mediante el cuestionario en 68 participantes. Concluye: la satisfacción se debe a aspectos personales como la habilidad para manejar herramientas digitales y las destrezas tecnológicas, también a factores externos como el acceso a internet y la limitación de un servicio deficiente, también influyen en esta dinámica.

Se toma en consideración, los presentes antecedentes debido a que, se relacionan al compartir un enfoque cuantitativo, utilizan diseños no experimentales, y se centran en los contenidos de las variables de este estudio. Asimismo, toman en

cuenta la opinión de los usuarios y la implementación de tecnologías digitales como elementos fundamentales en los estudios.

Respecto a las definiciones de las variables de estudio, se revisaron diferentes. Para la primera variable: Gestión Administrativa. Según Mendoza & Moreira (2021), es una ciencia que facilita la realización de actividades a través de la planificación, organización, dirección y control de los recursos, con el objetivo de generar mejoras sostenibles en la calidad de vida de la sociedad. Por esta razón, se define como el conjunto de actividades que guían, las funciones dentro de las organizaciones, mediante un trabajo planificado, organizado, controlado y dirigido por los altos ejecutivos, quienes son responsables de llevar al éxito a la empresa.

En cuanto a la sustentación teórica para la investigación, se tiene que Parker, 1941 como se citó en Mendoza (2019) menciona la Teoría Clásica en la gestión de las relaciones humanas y la administración integra la labor del liderazgo tanto individual como grupal. Estos elementos son fundamentales en la gestión del personal, ajustándose a sus roles laborales, y se reflejan en el estilo y manejo de las tareas que desempeñan.

En ese mismo sentido, Pulido et al. (2019) , menciona la Teoría de las Relaciones Humanas de Elton Mayo, quien expresa la adopción de un enfoque conductista, con un fuerte énfasis en las interacciones humanas dentro de las entidades organizativas. A diferencia de la teoría anterior que, se centra exclusivamente en la estructura formal; Mayo consideró tanto la organización formal como la informal. Sus aportaciones incluyeron el estudio de la organización como persona, con comportamientos y actitudes que responden a la total transferencia de autoridad y la independencia del empleado.

Por su parte Taylor (s.f.) en la Teoría de la Administración Científica, introdujo un enfoque sistemático y metódico para mejorar la eficiencia laboral. Taylor propuso la racionalización de las tareas mediante el establecimiento de procedimientos y la instauración de técnicas de ingeniería, con el fin de maximizar la productividad. Abogó por una estructura organizativa definida, con una red de comunicación clara, una jerarquía de sueldos basada en el mérito, la asignación precisa de las responsabilidades y un control interno riguroso. Su enfoque buscó optimizar la labor

individual como la colectiva, orientando a la organización hacia el cumplimiento eficaz de sus objetivos.

Para Martino (2023) quien presenta una definición de la Teoría de las Relaciones Humanas descrita por *Elton Mayo*, representa un cambio paradigmático en la administración al reconocer la importancia de todos los actores en el trabajo. Destaca la relevancia de la interacción entre personas, el estímulo y el sentirse pleno en el trabajo, como elementos clave para la eficiencia organizacional, prestar interés en las inquietudes del ámbito personal de los empleados podía llevar a una mayor productividad y bienestar en el lugar de trabajo. Por tanto, esta teoría aboga por un enfoque más humano hacia la gestión, donde el bienestar del trabajador es tan importante como los resultados operativos.

Ramírez (2014) analiza la Teoría de los Sistemas señala que para entender un "complejo" (como un sistema o grupo de cosas interconectadas), debe plantearse de tres maneras: por cuántos elementos tiene, qué tipo de elementos son, o cómo se relacionan entre sí. Cuando miramos cómo se relacionan, vemos que surgen nuevas características que no están en los elementos por separado, sino en el conjunto. Esto significa que el conjunto en sí tiene propiedades adicionales, debe considerarse en términos de su tamaño, cambios con el tiempo y cómo las partes interactúan, incluyendo conflictos y relaciones.

La teoría que mejor se adapta al estudio es la Teoría de la Administración Científica de Taylor, pues expone el aprovechamiento de todos los recursos para una correcta administración y mejorar la eficiencia en el ámbito laboral, situación que se busca para implementar nuevas tecnologías digitales que proporcionen mejores resultados dentro de la institución pública.

En el estudio de Gestión Administrativa, se tiene el modelo teórico presentado por González et al. (2020) que hace referencia a un modelo de gestión pública integral estratégico con calidad con un pensamiento sistemático, desde cuatro dimensiones: la planificación en el establecimiento de metas, objetivos, recursos y actividades a desarrollar en un tiempo determinado, la Organización, implica distribuir recursos para alcanzar los objetivos planificados, Dirección para ejecutar estrategias mediante

liderazgo, motivación y comunicación y Control para verificar que las actividades sigan las estrategias planificadas y corrige cualquier desviación.

La gestión administrativa es esencial para coordinar y dirigir las actividades dentro de una organización, asegurando que se alcancen los objetivos planteados y que se tomen decisiones informadas basadas en diversas circunstancias internas y externas. Además, se destacan la importancia del liderazgo, la estrategia y el desarrollo empresarial como componentes integrales que contribuyen al éxito sostenible de las empresas.

Dim.1. *Planificación de acciones*. Señalin et al. (2020), indica que, un modelo de atención administrativa es el proceso de elegir objetivos y metas apropiadas y adecuadas para enfrentar el futuro de una institución. Se plasma en textos de índole administrativa y de gestión. En términos de Velarde (2022) el coaching puede potenciar este proceso al fomentar la reflexión estratégica, el fomento de competencias de liderazgo y la alineación de los equipos con la visión institucional. A través del acompañamiento individualizado y el enfoque en el potencial humano, el coaching puede transformar la planificación en un proceso más participativo, creativo y orientado a resultados, contribuyendo así a una gestión pública más efectiva y al desarrollo sostenible de la región

Dim.2. *Organización*. Larrosa et al. (2020) refiere que la estructura debe existir a nivel de puestos, jerarquías y responsabilidades individuales dentro de una organización. En resumen, la organización implica reunir e integrar los recursos disponibles, definir la estructura de los órganos que administrarán esos recursos, establecer la división de trabajo mediante roles y responsabilidades, proporcionar los niveles de autoridad y responsabilidad para el funcionamiento efectivo de la institución.

Dim.3. *Dirección*. Moreno y Pinzon (2019) exponen que, un modelo de atención administrativa refiere el aspecto interpersonal de la administración. En esta dimensión, los directivos y líderes ejercen su influencia para guiar, supervisar y coordinar el trabajo de los subordinados. Implica tomar decisiones, comunicarse efectivamente, motivar al personal y evaluar el desempeño. Según Canossa (2022)

esta metodología mide el logro de objetivos individuales y comunes. Fomenta competencias, al incorporar evaluaciones de desempeño en la planificación de proyectos, las empresas pueden detectar fortalezas y áreas de mejora. en su capital humano, optimizan su potencial y maximizan su contribución al éxito empresarial.

Dim.4. Control, Catagua et al. (2023) ensaya que, implica la revisión y valoración del rendimiento tanto a nivel individual como organizacional, para confirmar que las acciones se alinean con los planes previstos. Esto significa evaluar el rendimiento en relación con los objetivos y estrategias, detectar cualquier desviación de los estándares establecidos e implementar acciones correctivas de ser necesario. Esta dimensión es crucial para asegurar que las actividades se ejecuten conforme a los objetivos propuestos y para preservar la eficiencia y la efectividad organizacional.

Entre tanto, según Moreira (2021) aborda la Teoría del Gerencialismo, que refiere un enfoque en la administración pública que incorpora prácticas y herramientas gerenciales del sector empresarial en la gestión gubernamental. Este enfoque mejora la eficiencia, la productividad y la adopción de decisiones para aplicar conceptos y técnicas de la economía organizacional.

Con respecto al *Gobierno Digital*. Cruz et al. (2020) y Cosquillo (2021), lo describen como la incorporación tecnológica informativa y comunicativa para la administración pública y el mejoramiento de los servicios ciudadanos. Esta concepción demanda el mejoramiento de la provisión de recursos, asumir un compromiso con transparencia y dar una participación a los ciudadanos de a pie en los asuntos de su interés. Vargas (2021) señala que la digitalización en los estados ha generado beneficios como la reducción de brechas digitales, un mejor acceso a la educación y un incremento en la participación ciudadana. Y, la implementación de la gobernanza digital en el Perú ha fortalecido la confianza de la ciudadanía en el Estado y ha mejorado la eficiencia en la prestación de servicios.

De acuerdo con la normativa peruana, la Ley de Gobierno Digital, dispone un uso estratégico de tecnología digital y datos para aportar beneficio a la sociedad, ampliando los canales de atención con los servicios digitales. Este enfoque involucra a diversos actores, como el gobierno, ciudadanos y otros interesados, que colaboran

en la mejora de productos digitales, en un entorno seguro. Incluye principios, políticas, normas y técnicas para digitalizar servicios valiosos para los usuarios.

En el desarrollo del gobierno digital, existen pioneros, a nivel internacional, que se han dedicado a establecer posturas o teorías sobre su desarrollo, Dunleavy & Margetts (2023) hablan de la tercera era del gobierno digital, afirman que la gobernanza en la era digital moderna está siendo transformada por desarrollos en inteligencia artificial, big data y comunicaciones en tiempo real, se refiere a que estas tecnologías están profundamente influyendo en cómo se gestiona y administra el sector público. Este desarrollo tecnológico está remodelando las estructuras gubernamentales, aumentando la productividad y eficiencia en los servicios digitales, y modificando las formas en que se recopila, analiza y utiliza la información para la formulación de políticas y la gestión pública. Es decir, se está redefiniendo la manera en que los gobiernos operan y responden a las demandas de la sociedad.

En esa línea, Perú implementó progresivamente desde la década del 90, varias reformas legales para desarrollar el gobierno electrónico; sin embargo, la OCDE señaló que estas iniciativas no fueron suficientes para transformar la administración del sector público. En respuesta, Perú adoptó un enfoque de gobierno digital, impulsando nuevas normativas desde 2017, como la Ley de Gobierno Digital y la creación de entidades especializadas. Actualmente, el país se alinea con los principios de la OCDE y busca mejorar servicios públicos, combatir la corrupción y asegurar el acceso universal a Internet. El proceso de formulación de estas políticas enfrenta retos, pero también ofrece oportunidades para una participación descentralizada. (Laurente, 2021).

Según Valero y Cerda (2020) concluyen que la transformación digital en el sector público debe ir más allá de adoptar nuevas tecnologías. Es crucial diseñar un modelo de gobernanza que garantice transparencia, acceso a la información y respeto a los derechos fundamentales. La transformación digital debe fortalecer las instituciones públicas, equilibrar la eficiencia tecnológica con el refuerzo democrático y la protección de libertades públicas. Además, se destaca la gobernanza como la necesidad de revisar y actualizar las normativas para crear un ecosistema institucional adecuado que permita aprovechar el valor añadido de la innovación tecnológica. Los

autores señalan el establecimiento de bases institucionales a través de su normativa para afrontar el reto de construir un modelo de gestión apropiado para enfrentar situaciones de crisis.

El modelo teórico que se adapta para identificar las mejores estrategias para un gobierno digital es el diseñado por (Toro et al., 2020), con algunas adaptaciones propias, el estudio incluye cuatro constructos: compromiso, gobernanza digital, tecnología digital y presupuesto.

Por lo tanto, para la dim.1. Compromiso institucional. Según Hernández (2021) se refiere al nivel de dedicación y apoyo, que una agencia o institución gubernamental muestra hacia la integración y el aprovechamiento de las herramientas digitales, para mejorar sus operaciones, entrega de servicios y gobernanza general. Esta dimensión abarca aspectos como la voluntad política y liderazgo, que mide el grado en que los líderes gubernamentales priorizan e impulsan iniciativas de gobierno digital; la alineación estratégica, que integra metas y objetivos del gobierno digital en la estrategia organizacional más amplia; la provisión de recursos: financiero, humano y tecnológico; el marco legal y regulatorio, que establece políticas, leyes y regulaciones de apoyo; y la capacidad institucional, que desarrolla habilidades internas, experiencia y procesos para una implementación y gestión efectivas.

Dim.2. Gobernanza digital. Como mencionaron Mendoza y Delgado (2022) exponen que, asegura la utilización adecuada y ética de la tecnología en el sector público. Incluye un marco normativo que define las reglas para el uso de tecnologías digitales, estructuras organizativas con capacidad de decisión, y políticas de provisión de datos y privacidad para proteger la información. Además, destaca la calidad de la ciberseguridad para resguardar los datos comprometidos y promueve la opinión de la ciudadanía en las decisiones tecnológicas. La gobernanza es clave para desarrollar el gobierno digital de forma sostenible y responsable.

Dim.3. Tecnología digital. En términos de Anthopoulos y Reddick (2019) menciona que, comprende la infraestructura y herramientas tecnológicas que posibilitan una gestión pública eficiente y moderna. Esto incluye una infraestructura de comunicaciones, sólida; plataformas en línea para la interacción ciudadana y

aplicaciones móviles para acceder a servicios gubernamentales. La interoperabilidad y la ciberseguridad son fundamentales para asegurar un intercambio de información seguro y eficaz. Estos elementos son clave para que el gobierno optimice la calidad de sus atenciones, mejore de modo eficiente, la atención al ciudadano.

Dim.4. Presupuesto. Como señala Martínez y Palacios (2021) es elemental para mejorar digitalmente la gestión estatal. Implica una asignación de fondos que cubra los costos de infraestructura y desarrollo tecnológico, así como la capacitación del personal. Es vital identificar fuentes de financiamiento estables y gestionar los recursos con transparencia y eficacia. Además, es importante evaluar el impacto del gasto en las metas del gobierno digital, buscando la mejora continua y una asignación de recursos óptima. Todo esto favorece la sostenibilidad hacia la innovación tecnológica del sector público.

Finalmente, Herrera (2022) indica que, la evolución hacia un gobierno digital implica una actualización integral de los métodos, pasos y normativas, apoyándose en las TIC. Garay et al. (2021) sostiene que, la digitalización representa una valiosa ocasión para optimizar la dirección y la dotación de los servicios estatales, lo cual repercute directamente en una gestión administrativa más ágil y en la mejora del bienestar digital de la población.

Zambrano y Zambrano (2023) argumentan que la digitalización gubernamental optimiza la eficiencia al simplificar procesos burocráticos y utilizar recursos de manera efectiva. Cucat et al. (2020) señala que, la relevancia de la ventanilla única digital como un medio para asegurar un acceso sencillo y seguro a los servicios digitales, esto fortalece la atención administrativa al simplificar la interacción con los servicios gubernamentales. Por último, Correa et al. (2021), plantea que la digitalización brinda la posibilidad de instaurar un enfoque cultural renovado en la administración pública, reforzando principios como la agilidad y la transparencia. Además, mejora la atención al ciudadano mediante un nuevo modelo de gestión administrativa.

Los autores citados, en los últimos párrafos, resaltan la importancia de digitalizar la gestión estatal, porque representa una oportunidad para optimizar la

administración, las autoridades tienen el deber de evaluar la optimización de recursos y dinamizar la administración estatal aprovechando la simplificación administrativa.

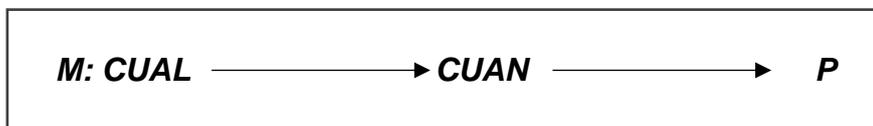
II. METODOLOGÍA

Del tipo, enfoque y diseño de la investigación. Enfoque mixto: cuantitativo y cualitativo, para obtener una amplia visión y profundidad del tema de estudio, al combinar estadísticas y números, con experiencias y opiniones. El tipo de investigación fue básica, para proveer conocimiento partiendo de la descripción de una determinada realidad. Según su nivel de alcance, la investigación tuvo un diseño descriptivo simple, explicativo y propositivo. Su objetivo fue brindar una imagen clara y minuciosa, sin implicar relaciones de causalidad ni alterar las variables involucradas.

Respecto al diseño explicativo se ciñó al mixto explicativo secuencial (DEXPLIS); que, en función a los objetivos específicos, se configura como un estudio propositivo, se elaboró una propuesta que abordó las causas de los eventos a cambiar. La recolección de datos se realizó en tiempos específicos, utilizando fuentes primarias dentro de la entidad.

Figura 1:

Diseño de estudio explicativo secuencial (DEXPLIS)



Donde:

M: Personal docente y administrativo de las áreas vinculadas a la Defensoría Universitaria.

CUAL: Recopila y analiza datos cualitativos. Identificar los factores condicionantes de las estrategias para implementar el gobierno digital.

CUAN: Recopila y analiza datos cuantitativos. Establecer el nivel de la gestión administrativa.

P: Aspectos que deben contener las estrategias para implementar el gobierno digital en la gestión administrativa de la Defensoría Universitaria de una universidad.

Descripción de la variable: Gestión administrativa, según Morales y Rey, (2021) implica el desarrollo de procesos y flujos sistemáticos dentro de una entidad para gestionar eficientemente los recursos disponibles, para cumplir con las metas

definidas y lograr los resultados óptimos. Estuvo compuesta por cuatro dimensiones: Planificación, Organización, Dirección y Control.

Gobierno Digital, en su definición conceptual, implica el uso estratégico de tecnologías y datos para generar beneficios públicos. Este proceso involucra a diversos actores, el aparato estatal y los ciudadanos, colaborando en la creación de contenido digital, garantizando los derechos de las personas en la digitalización. Además, abarca principios, políticas y técnicas utilizadas por las entidades públicas para digitalizar procesos, datos y servicios, con el objetivo de ofrecer valor a los ciudadanos.(PCM, 2018). Estuvo de acuerdo con la percepción del personal administrativo y docente, contó con cuatro dimensiones: Compromiso institucional, gobernanza digital, tecnología digital, plataformas digitales, presupuesto. (Anexo 1).

Población de estudio, entendida como el grupo completo de sujetos que poseen características específicas de interés de la investigación. La población fue un grupo de 50 individuos, entre personal docente y personal administrativo que integran o han integrado la Defensoría Universitaria, y también de otras áreas que se relacionan en la gestión administrativa de la Defensoría Universitaria. Entre los criterios de inclusión, se consideró al personal a partir de 6 meses de experiencia en sus funciones y que además es personal dispuesto a participar voluntariamente en la investigación. Respecto a los criterios de exclusión, se consideró al personal en periodo de prueba o que no haya completado su contrato en el puesto actual. Personal que no esté dispuesto a participar voluntariamente en la investigación. Personal que no sea administrativo o docente en dicha universidad pública. (Anexo 7).

Muestra y el muestreo. Con el enfoque mixto, la muestra representa un subgrupo de estudio, que se examinó a través de métodos tanto cuantitativos y cualitativos. Se emplearon estrategias de selección de muestra, teniendo en cuenta que dicha muestra estuvo conformada por el mismo número de la población: 50 participantes, entre personal docente y personal administrativo.

De otro lado, en la recolección cualitativa, la muestra fue no probabilística, dirigida a cinco entrevistados, quienes han desempeñado el cargo de defensor universitario en la institución o son parte del comité de gobierno digital, caracterizado

por sus antecedentes en la gestión universitaria, experiencia en el cargo y competencias profesionales. En la recolección cuantitativa participaron 50 unidades de información, con muestreo no probabilístico, quienes conforman el comité del gobierno digital de la institución, representantes de docentes, estudiantes y personal administrativo.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos: encuesta y entrevista. La encuesta determinó el nivel de la gestión administrativa de la Defensoría Universitaria de una universidad, de acuerdo con sus dimensiones propuestas. A través de ella, se recolectaron datos para su análisis y obtención de inferencias estadísticas. En cuanto al enfoque cualitativo, la entrevista fue una herramienta clave y el instrumento primordial de la investigación, para explorar en profundidad las perspectivas y experiencias personales del entrevistado, proporcionando así, una comprensión detallada del tema de estudio. Identificar los factores que condicionan las estrategias al implementar un gobierno digital, y sobre ello, esbozar los aspectos que deben contener las estrategias a proponer.

El análisis de datos, la escala valorativa “Gestión Administrativa”, un instrumento adaptado por la autora, en base a lo propuesto por González et al. (2020), donde mide el nivel de gestión administrativa para una entidad pública, en este caso, fue en una universidad nacional. La encuesta se administró individualmente, con una duración de alrededor de 15 minutos. La escala valorativa fue la escala de Likert, con 16 ítems, con una valoración por niveles de logros. Cada afirmación se ajusta a la escala de cinco opciones, con puntuaciones de: (TD/1): En Total desacuerdo; (D/2): En desacuerdo; (I/3): Ni en desacuerdo, ni en acuerdo; (A/4): De acuerdo; (TA/5): En total acuerdo.

En cuanto a la guía de entrevista, es un instrumento cualitativo que facilitó la recolección de datos de manera primaria. Fue desarrollada de manera independiente, basándose en la entrevista realizada por Toro et al. (2021), que estuvieron enfocados en encontrar los factores que condicionan la categoría. La administración fue presencial, individual, compuesta por dieciséis preguntas abiertas.

En la validación de los instrumentos, se consultó la opinión de especialistas en ambos instrumentos propuestos. Se consideró la experticia de tres especialistas en la materia que deberán poseer, al menos, grado de maestro, con especialización en temas afines a la administración pública, gestión administrativa, gobierno digital, ingeniería de sistemas y defensoría universitaria.

Se implementó un procedimiento de validación a cargo de expertos para su aprobación o rechazo de los ítems propuestos. Se consideraron criterios como la idoneidad, claridad, coherencia y aplicabilidad de los ítems, con la finalidad de otorgar fiabilidad a los instrumentos y ajustarlos pertinentemente.

En cuanto a la confiabilidad, para confirmar la confiabilidad de las herramientas utilizadas, en particular, la de naturaleza cuantitativa, se efectuó un análisis preliminar con una muestra selectiva no probabilística, que comprende a 10 individuos: entre docentes y personal administrativo de las áreas vinculadas con la Defensoría Universitaria. Para evaluar la consistencia interna, se empleó el coeficiente "Alfa de Cronbach", que arrojó un valor de 0.956 para el cuestionario, indicando un nivel de confianza muy alto.

Para el análisis de datos, se efectuó un análisis descriptivo utilizando tablas de frecuencia en el programa SPSS, Tabla de Baremos para calibrar los niveles de la variable estudiada, con una prueba previa para seleccionar el coeficiente estadístico adecuado. En los datos cualitativos, se organizaron las respuestas de las entrevistas mediante un análisis por subcategorías, lo que facilitó la identificación de tendencias y diferencias significativas, contribuyendo a una comprensión integral del estudio.

De los aspectos éticos. Se siguieron los principios del Código de Ética de la UCV (2022): la precisión en la investigación, el respeto por los participantes, la confidencialidad y la promoción del bienestar de todos los involucrados, la protección de la información personal. Se obtuvo el consentimiento informado de los participantes y se respetaron los derechos de autor para evitar el plagio.

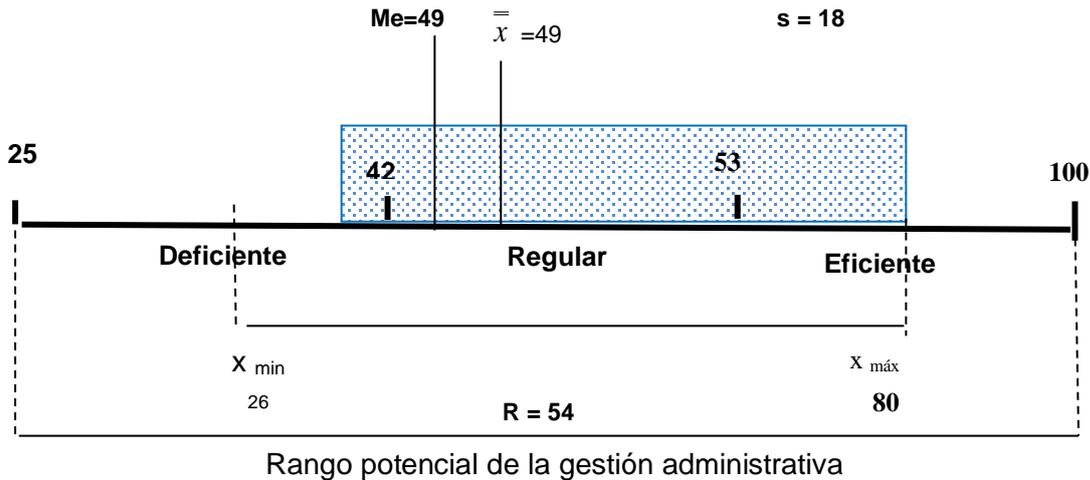
III. RESULTADOS

Resultados cuantitativos.

Para el objetivo específico 1. Describir la situación de la gestión administrativa de la Defensoría Universitaria, Nuevo Chimbote, 2024.

Figura 1:

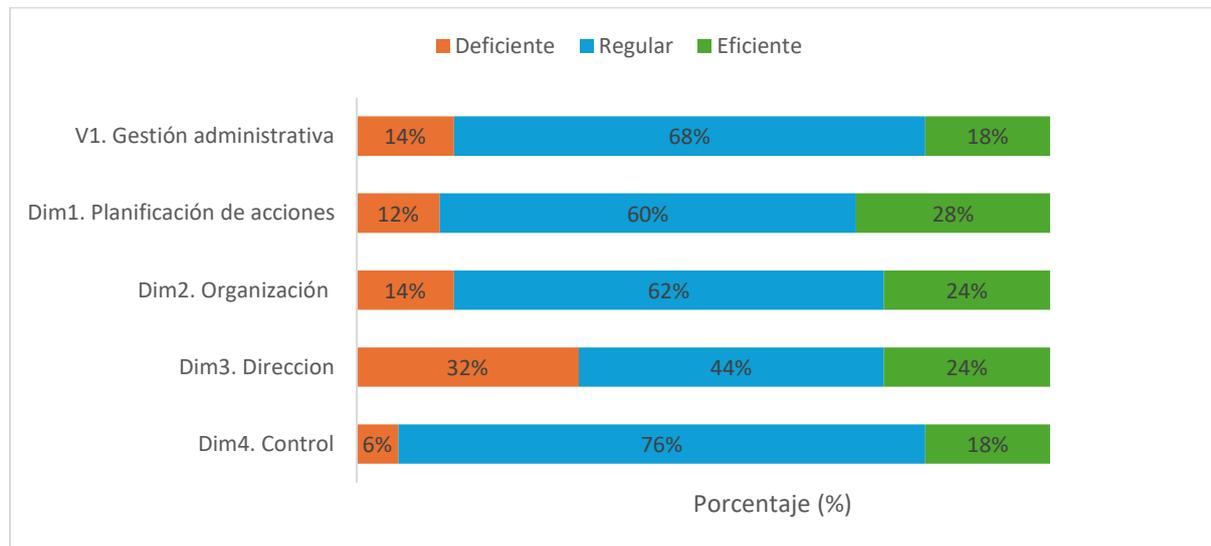
Interpretación gráfica de estadígrafos del nivel de gestión administrativa



Interpretación. Desde la figura 2, se presenta que la gestión administrativa es regular, con una preocupante inclinación hacia lo deficiente. Las puntuaciones (entre 26 y 80) se encuentran dentro del rango "regular", sin embargo, la media (49) está arriesgadamente cerca de caer en el rango "deficiente". Esta tendencia negativa se refuerza al observar que la mitad de los encuestados, tanto administrativos como docentes, le otorgan puntuaciones por debajo de 42, evidenciando una insatisfacción generalizada. La baja variabilidad en las puntuaciones (18%) sugiere que la percepción es bastante uniforme, lo que resalta la necesidad urgente de adoptar medidas para mejorar la gestión administrativa.

Figura 2:

Niveles de gestión administrativa, según variable y dimensiones de estudio



Interpretación. De la figura 2, el análisis por dimensiones revela tres niveles de gestión administrativa respecto al gobierno digital. En primer lugar, la dimensión de Control destaca por obtener la percepción más positiva, con un 76% que la considera "Regular" y un 18% "Eficiente", esto sugiere que existen mecanismos de control relativamente aceptables, aunque hay un margen de mejora para ajustarlos al gobierno digital. En segundo lugar, las dimensiones de Planificación de acciones y Organización presentan vistas similares, con un 28% y 24% respectivamente considerándolas "Eficientes". Si bien esto indica un cierto nivel de planificación y organización, e evidencia la necesidad de optimizar ambos aspectos para establecer un gobierno digital sólido, lo que incluye la integración efectiva de las TIC en la planificación y la adecuación de la estructura organizacional para facilitar la gestión digital. Finalmente, la dimensión de Dirección presenta la percepción más crítica, con solo un 24% considerándola "Eficiente" y un 32% "Deficiente", lo cual sugiere falencias en el liderazgo y la orientación hacia la transformación digital. En este sentido, es crucial que la dirección asuma un rol protagónico en la promoción e implementación del gobierno digital. En línea con este análisis, la percepción general de la gestión administrativa (18% "Eficiente" y 68% "Regular") refuerza la necesidad de impulsar la transformación digital en esta área.

Tabla 1:*Análisis de nivel de gestión administrativa, según indicadores*

Dimensión	Indicador	Puntaje Total	Promedio	Logro %	Nivel
Planificación de acciones	Cumplimiento de objetivos	10	2.91	29%	Malo
	Análisis de la gestión	10	3.39	34%	Malo
Organización	Cultura Organizacional	10	3.61	36%	Malo
	Gestión del Cambio	10	2.82	28%	Malo
Dirección	Eficiencia en la toma de decisiones	10	2.82	28%	Malo
	Grado de implementación de mejoras	10	2.69	27%	Malo
Control	Índice de cumplimiento normativo	10	3.25	33%	Malo
	Tiempo medio de respuestas a solicitudes	10	3.1	31%	Malo

Malo [20-47%> Regular [48-74%> Bueno [75-100%>

Nota: Los resultados muestran un desempeño general deficiente en todas las dimensiones evaluadas.

Interpretación. De la tabla 1, en primer lugar, la dimensión de Planificación de Acciones, con un bajo logro del 29% en "Cumplimiento de Objetivos" y 34% en "Análisis de la gestión", revela una planificación deficiente que dificulta alcanzar las metas y analizar eficientemente la gestión, aspectos cruciales para la transformación digital. Asimismo, la dimensión de Organización, con indicadores como "Cultura Organizacional" (36%) y "Gestión del Cambio" (28%) igualmente bajos, muestra serias dificultades para adaptarse a la innovación y al uso de las TIC. Esta resistencia al cambio y la inadecuada gestión de este, representan obstáculos para implementar exitosamente el gobierno digital. Por otra parte, la dimensión de Dirección, con un 28% en "Eficiencia en la toma de decisiones" y 27% en "Grado de implementación de mejoras", refleja el liderazgo débil para impulsar la transformación digital. En su defecto, la toma de decisiones poco acertadas y la escasa implementación de mejoras, dificultan el avance hacia una gestión digitalizada. Finalmente, la dimensión de Control, con un 33% en el "Índice de cumplimiento normativo" y 31% en el "Tiempo medio de respuestas a solicitudes", evidencia deficiencias en el control de la gestión y la atención a la comunidad universitaria, lo cual impacta negativamente la eficiencia y transparencia, pilares fundamentales del gobierno digital.

De los resultados cualitativos. Objetivo específico 2. Identificar los factores que condicionan las estrategias para implementar el gobierno digital en la gestión administrativa en la Defensoría Universitaria, Nuevo Chimbote, 2024.

Para la investigación, se entrevistó a cinco profesionales expertos, la mayoría con grado de doctorado, sus conocimientos aportaron respuestas detalladas y enriquecedoras para cada pregunta, lo que contribuyó significativamente a responder la pregunta principal de la investigación.

Tabla 2:

Matriz integradora de factores condicionantes del compromiso entre las autoridades universitarias y los distintos niveles de gobierno en el desarrollo de la gestión administrativa alineado al gobierno digital.

Categorías emergentes (Factores críticos)	Categorías medulares
a) Falta de compromiso inicial para formar el Comité de Gobierno Digital.	Deficiente compromiso institucional para impulsar el gobierno digital.
b) Retroceso en la implantación digital tras la pandemia.	
c) Ausencia de un proceso de alineamiento estratégico para implementar el gobierno digital	
d) Falta de participación de algunas autoridades por sobrecarga laboral	Resistencia al cambio y falta de una cultura organizacional propicia para la transformación digital.
e) Necesidad de recurrir a software liberado con prestaciones limitadas.	Limitaciones en la disponibilidad y acceso a recursos tecnológicos, así como en la capacidad para gestionarlos eficazmente.

Nota: La matriz integradora destaca varios factores críticos que limitan el compromiso entre las autoridades universitarias y los distintos niveles de gobierno en el desarrollo de una gestión administrativa alineada con el gobierno digital.

Tabla 3:

Matriz integradora de factores condicionantes del compromiso de los integrantes del Comité de Gobierno Digital reflejado en sus acciones y la falta de promoción de espacios de participación para el desarrollo de estrategias en la implementación del gobierno digital.

Categorías emergentes (Factores críticos)	Categorías medulares
a) Tres de cinco entrevistados desconocen la existencia del Comité	Falta de conocimiento general sobre la existencia y funciones del Comité.
b) Falta de difusión y promoción de las actividades del Comité	Deficiencias en la comunicación y difusión de las actividades del Comité, no hay una comunidad universitaria involucrada porque tiene una limitada participación.
c) Acciones del Comité percibidas como lentas debido a la burocracia	Barreras burocráticas y lentitud en la toma de decisiones y ejecución de acciones por parte del Comité.
d) Acciones del Comité consideradas insuficientes	Limitaciones en el alcance e impacto de las acciones emprendidas por el Comité

Nota: La matriz pone de relieve factores clave que condicionan el compromiso de los integrantes del Comité de Gobierno Digital y la limitada participación en el desarrollo de estrategias para su implementación.

Tabla 4:

Matriz integradora de factores condicionantes de las normas que promuevan y apoyen el desarrollo del Gobierno Digital en la Defensoría Universitaria y si la institución ha alineado sus estrategias a la estrategia nacional del Gobierno Digital

Categorías emergentes (Factores críticos)	Categorías medulares
a) Falta de un proceso de alineamiento con la estrategia nacional de Gobierno Digital	Desconexión entre las estrategias de la Defensoría Universitaria y la Estrategia Nacional de Gobierno Digital.
b) Normas estatales generales, sin especificaciones para oficinas conexas como la Defensoría.	Existencia de normas a nivel nacional, pero con deficiencias en su aplicación específica a la realidad de la Defensoría Universitaria.
c) Existencia de lineamientos, pero con falta de coordinación e implementación efectiva	
d) Un entrevistado desconoce la existencia de normas específicas	Desconocimiento o falta de claridad sobre las normas que regulan el Gobierno Digital en la institución.
e) Se reconoce la necesidad de usar plataformas digitales para el desarrollo institucional, impulsada por el avance tecnológico	Reconocimiento de la importancia del Gobierno Digital, pero con limitaciones para traducirlo en acciones concretas

Nota: La matriz refleja varios factores críticos que obstaculizan la alineación de la Defensoría Universitaria con la Estrategia Nacional de Gobierno Digital. Se evidencia una falta de un proceso de alineamiento estratégico, lo que genera una desconexión entre las estrategias locales y las directrices nacionales.

Tabla 5:

Matriz integradora de factores condicionantes de la confianza y transparencia en la gestión administrativa al facilitar el acceso a la información y el marco normativo que garantice la privacidad y protección de datos personales en la plataforma digital

Categorías emergentes (Factores críticos)	Categorías medulares
a) Normas existentes son generales para instituciones públicas, sin especificaciones para la Defensoría	Falta de un marco normativo específico y
b) Falta de un proceso claro de alineamiento con el plan de gobierno digital	alineado a la realidad de la Defensoría Universitaria
c) Lineamientos existentes que deberían ser mejor coordinados e implementados	que garantice la protección de datos y la transparencia
d) Ausencia de un marco específico para la protección de datos en la plataforma digital	en la gestión digital.
e) Un entrevistado desconoce la existencia de normas o lineamientos específicos	Deficiencias en el conocimiento e implementación de las normas de protección de datos y transparencia en la gestión administrativa digital
a) Si bien se mencionan principios éticos, no se especifica cómo se garantizan en la práctica.	Necesidad de fortalecer una cultura de transparencia y confianza en el uso de la información y las plataformas digitales.

Nota: La tabla evidencia la falta de un marco normativo específico para la Defensoría Universitaria que garantice la protección de datos y la transparencia en la gestión digital. Aunque existen normas generales, no están adecuadamente alineadas ni implementadas, lo que genera desconocimiento y deficiencias en su aplicación.

Tabla 6:

Matriz integradora de factores condicionantes del desarrollo que brinde la capacidad de compartir información, datos y procesos de forma estandarizada y desarrollar las capacidades para utilizar la plataforma de interoperabilidad y de provisión de servicios digitales

Categorías emergentes (Factores críticos)	Categorías medulares
a) Desconocen las normas o aspectos claves de la interoperabilidad.	Falta de conocimiento y capacitación sobre interoperabilidad,
b) Desconoce los documentos normativos para el uso de plataformas digitales.	plataformas digitales y estándares para compartir información.
c) Un entrevistado indica que aún no se han desarrollado las capacidades para la interoperabilidad	Limitaciones en la infraestructura tecnológica y recursos para implementar soluciones de interoperabilidad y servicios digitales
f) No se especifica si se cuenta con la infraestructura y recursos necesarios	Resistencias a la colaboración entre áreas y a compartir información de manera transparente y estandarizada
g) Un entrevistado cuestiona la confianza y transparencia basándose en la veracidad de la información	Falta de una gestión del cambio efectiva que promueva la adopción de la interoperabilidad y los servicios digitales.
h) La respuesta "Aún no" sugiere que no se ha iniciado un proceso sólido de implementación.	

Nota: La tabla revela una falta de conocimiento y capacitación sobre la interoperabilidad y el uso de plataformas digitales en la Defensoría Universitaria, así como limitaciones en la infraestructura tecnológica y los recursos necesarios para su implementación.

Tabla 7:

Matriz integradora de factores condicionantes el desarrollo de una plataforma integrada de información y trámite documentario para la gestión inmediata de los servicios públicos y la estrategia que la universidad puede utilizar para desarrollar plataformas de servicios públicos

Categorías emergentes (Factores críticos)	Categorías medulares
a) Importancia del recurso humano capacitado para la sostenibilidad de los servicios digitales	Necesidad de fortalecer las capacidades del personal para el uso efectivo de la plataforma y la gestión de la información.
b) Necesidad de capacitación en el área académica y administrativa.	
c) Importancia de la capacitación para brindar un mejor servicio	
d) Se menciona la existencia de proyectos dentro del plan de gobierno digital	Importancia de una planificación estratégica que incluya el desarrollo de la plataforma dentro del plan de gobierno digital.
e) Falta de optimizar recursos financieros para lograr eficiencia en la gestión de la información	Se reconoce el potencial de la plataforma para optimizar recursos y mejorar la eficiencia en la gestión de la información.

Nota: La tabla destaca la necesidad de contar con personal capacitado para garantizar la sostenibilidad de los servicios digitales y mejorar la gestión de la información en la Defensoría Universitaria. Se subraya la importancia de fortalecer las capacidades del recurso humano en áreas académicas y administrativas.

Tabla 8:

Matriz integradora de factores condicionantes el presupuesto destinado a implementar y desarrollar el Gobierno Digital en la universidad y alguna estrategia que la universidad puede utilizar, a través de sus recursos, para afrontar la limitación de presupuesto

Categorías emergentes (Factores críticos)	Categorías medulares
a) La asignación presupuestaria para el Gobierno Digital se contemplará una vez aprobado el plan, aún no hay una asignación concreta.	Falta de una asignación presupuestaria clara y específica para la implementación del Gobierno Digital.
b) Se destaca la importancia de la optimización en el uso de la tecnología digital para evitar la dispersión de recursos	Necesidad de gestionar y optimizar los recursos existentes para maximizar el impacto de las inversiones en Gobierno Digital.
c) Se sugiere la adopción de software liberado por instituciones del estado como alternativa de menor costo	Exploración de opciones de software y soluciones tecnológicas más accesibles para minimizar los costos de implementación
d) Se menciona la importancia de tener objetivos claros e identificar a los principales interesados, lo cual es crucial para la priorización de proyectos de investigación e inversiones.	Importancia de definir claramente los objetivos y las prioridades del Gobierno Digital para orientar la asignación de recursos.

Nota: Se resalta la falta de una asignación presupuestaria específica para implementar el Gobierno Digital en la universidad, lo que limita el avance en esta área. Se enfatiza la necesidad de optimizar el uso de la tecnología digital para maximizar el impacto de las inversiones. Además, es crucial establecer objetivos claros y identificar a los principales interesados para priorizar proyectos de investigación e inversiones, asegurando así el uso eficiente de los recursos disponibles.

Del objetivo específico 3. Diseñar los aspectos que deben contener las estrategias para implementar el gobierno digital en la gestión administrativa en la Defensoría Universitaria de una universidad, Nuevo Chimbote, 2024.

Respecto al objetivo general de la propuesta, se determinan los aspectos de las estrategias para implementar el gobierno digital en la gestión administrativa en la Defensoría Universitaria de una universidad, Nuevo Chimbote, 2024.

Las directrices y acciones que la administración universitaria planea adoptar están dirigidas a fomentar el desarrollo de estrategias para un gobierno digital, abarcando un enfoque integral. Estas estrategias se fundamentan en un análisis teórico, técnico y referencial, y están diseñadas para abordar las demandas de transformación. Así, se presentan de la siguiente manera:

Del objetivo estratégico 1. Fortalecer el compromiso institucional y el liderazgo para impulsar el gobierno digital en la Defensoría Universitaria.

Tabla 9:
Aspecto, actividades y responsables objetivo estratégico 1

N	Aspecto	Actividades	Responsables
1	Conformación y Formalización del Comité de Gobierno Digital	- Emitir una resolución Rectoral que formalice la creación del Comité de Gobierno Digital, definiendo sus funciones, responsabilidades y miembros con la posibilidad de contar con especialistas y asesoramiento externo o capacitaciones.	- Rectorado/Consejo Universitario
2	Diseño e Implementación de un Plan de Comunicación y Difusión	- Elaborar un plan de comunicación estratégica para difundir la importancia del gobierno digital, el rol del Comité, la integración de las diversas áreas académicas y administrativas, entre ellas la Defensoría Universitaria y sus avances a toda la comunidad universitaria.	- Comité de Gobierno Digital / Área de Comunicación
3	Gestión del Cambio y Sensibilización	- Desarrollar talleres de sensibilización para las autoridades universitarias y el personal administrativo sobre los beneficios del gobierno digital, la gestión del cambio y la importancia de su participación.	- Comité de Gobierno Digital / Área de Recursos Humanos

Fuente: Elaboración propia

Del objetivo estratégico 2. Asegurar la alineación estratégica con la Estrategia Nacional de Gobierno Digital y optimizar el uso de los recursos tecnológicos.

Tabla 10:

Aspecto, actividades y responsables objetivo estratégico 2

N	Aspecto	Actividades	Responsables
1	Alineamiento con la Estrategia Nacional de Gobierno Digital	- Realizar un análisis comparativo entre el Plan de Gobierno Digital de la universidad y la Estrategia Nacional de Gobierno Digital para identificar brechas y oportunidades de mejora.	- Comité de Gobierno Digital / Área de Planificación
2	Evaluación y Optimización de Recursos Tecnológicos	- Realizar un inventario de los recursos tecnológicos disponibles, identificar necesidades y brechas, y elaborar un plan de optimización que incluya la posibilidad de utilizar software libre o de bajo costo.	- Comité de Gobierno Digital / Dirección General de Administración, Área de Tecnología de la Información
3	Gestión de Proyectos de Gobierno Digital	- Implementar una metodología de gestión de proyectos para asegurar la correcta planificación, ejecución y seguimiento de las iniciativas de gobierno digital, entre ellas el desarrollo de incubadoras de empresas, proyectos de emprendimiento universitario, creación de centros de producción, con la optimización de recursos y plazos.	- Comité de Gobierno Digital / Oficina de Proyectos de inversión, Vicerrectorado de Investigación

Fuente: Elaboración propia

Del objetivo estratégico 3. Fortalecer la confianza y transparencia en la gestión administrativa digital, garantizando la seguridad de la información.

Tabla 11:
Aspecto, actividades y responsables objetivo estratégico 3

N	Aspecto	Actividades	Responsables
1	Diseño e Implementación de un Marco Normativo Específico	- Elaborar y aprobar un marco normativo interno que regule el gobierno digital en la Defensoría Universitaria, incluyendo protocolos de seguridad de la información, protección de datos personales y transparencia en la gestión digital.	- Comité de Gobierno Digital / Asesoría Legal / Área de Tecnología de la Información
2	Capacitación en Seguridad de la Información y Protección de Datos	- Desarrollar programas de capacitación para el personal de la Defensoría Universitaria sobre la importancia de la seguridad de la información, la protección de datos personales y el cumplimiento del marco normativo.	- Comité de Gobierno Digital / Área de Recursos Humanos / Área de Tecnología de la Información
3	Establecimiento de Canales de Comunicación y Transparencia	- Implementar mecanismos de comunicación efectivos para informar a la comunidad universitaria sobre las políticas, procedimientos y avances en materia de gobierno digital, transparencia y protección de datos.	- Comité de Gobierno Digital / Área de Comunicación

Fuente: Elaboración propia

IV. DISCUSIÓN

La presente investigación aborda la necesidad de implementar estrategias de gobierno digital en la gestión administrativa de la Defensoría Universitaria de una universidad en Nuevo Chimbote. La transformación digital se ha convertido en un imperativo en la sociedad actual, impactando profundamente la forma en que las instituciones públicas, incluyendo las universidades, interactúan con la ciudadanía y prestan sus servicios. En este contexto, el gobierno digital surge como un modelo crucial para mejorar la eficiencia, transparencia y accesibilidad de la gestión pública, contribuyendo al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), particularmente el ODS 4 (Educación de Calidad), ODS 9 (Industria, Innovación e Infraestructura) y ODS 10 (Reducción de las Desigualdades) (ONU, 2020).

La importancia de este estudio radica en su pertinencia con la realidad nacional e internacional. A nivel global, la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2023) enfatiza la necesidad de reducir la brecha digital y promover el desarrollo tecnológico para alcanzar los ODS, instando a los gobiernos a crear marcos normativos que impulsen la innovación y la transformación digital. En sintonía con este llamado, la UNESCO (2022) promueve políticas que fomenten la inclusión digital y la digitalización de los sistemas educativos. En el contexto peruano, el Estado ha establecido lineamientos para la elaboración de Planes de Gobierno Digital en todas las entidades públicas, reconociendo la importancia de optimizar los procesos administrativos y mejorar la atención a la ciudadanía (Diario El Peruano, 2018).

Pese a los esfuerzos, existen desafíos para la efectiva implementación del gobierno digital y el ámbito universitario no es ajeno. Diversos autores, como Morales et al. (2020), Enríquez (2022) y Medina et al. (2021), coinciden en que la brecha digital, la falta de capacitación, la resistencia al cambio y las limitaciones en infraestructura tecnológica representan obstáculos significativos.

En este sentido, Ramírez (2020) resalta la relevancia social de investigar e identificar las mejores prácticas para avanzar hacia un modelo de Gobierno Digital que optimice la gestión administrativa y la prestación de servicios en las instituciones educativas dirigidas por un líder de alto nivel.

Si bien la presente investigación se ha desarrollado con rigor metodológico y aborda un tema de gran relevancia, es crucial reconocer algunas limitaciones que

podrían incidir en la generalización de los hallazgos. En primer lugar, el estudio se circunscribe a una única universidad en Nuevo Chimbote, lo que limita la posibilidad de extrapolar los resultados a otras instituciones de educación superior del país o a contextos diferentes. En este sentido, futuros estudios podrían ampliar la muestra y el alcance geográfico para obtener una perspectiva más amplia y representativa del fenómeno. En segundo lugar, la investigación se realizó en un momento determinado, capturando la situación del gobierno digital en la Defensoría Universitaria durante el año 2024. Considerando la rápida evolución del entorno digital, es plausible que surjan nuevos desafíos y necesidades que no se hayan contemplado en este estudio.

Con el objetivo de asegurar la rigurosidad metodológica y la confiabilidad de los resultados, se implementaron diversas estrategias que fortalecen la validez interna y externa de la investigación. Para garantizar la validez interna, se recurrió a la triangulación de datos, utilizando entrevistas a expertos, análisis documental y revisión de estadísticas oficiales. Este enfoque múltiple permitió contrastar diferentes perspectivas y obtener una visión integral del fenómeno estudiado. Además, la guía de entrevista fue sometida a un proceso de validación por tres jueces expertos, quienes evaluaron la pertinencia y coherencia de las preguntas, fortaleciendo así la validez de contenido del instrumento.

En cuanto a la validez externa, si bien el estudio se centró en un caso específico, la selección de una universidad con características similares a otras instituciones de educación superior del país permite explorar la posibilidad de transferir los hallazgos y recomendaciones a otros contextos. Asimismo, la aplicación del coeficiente Alfa de Cronbach, que arrojó un valor de 0,956, demuestra una alta consistencia interna del instrumento utilizado para la recolección de datos, lo que respalda la fiabilidad de los resultados. En consecuencia, las estrategias de validación implementadas, junto con la alta confiabilidad del instrumento, refuerzan la solidez de la investigación. Sin embargo, se recomienda cautela al generalizar los resultados a otros contextos, considerando las limitaciones propias del alcance del estudio.

Del objetivo específico 1. De los resultados encontrados se evidencia falencias en el liderazgo y la orientación hacia la transformación digital, un aspecto crucial que coincide con autores como Moreno y Pinzón (2019) quienes resaltan el rol fundamental del liderazgo directivo para impulsar con éxito la digitalización en las

organizaciones. En definitiva, la percepción general de la gestión administrativa, con solo un 18% de "Eficiente" y un 68% de "Regular", reafirma la necesidad de impulsar decididamente la adaptación del gobierno digital en la Defensoría Universitaria y administrar eficientemente, transparente y cercana a la comunidad universitaria.

Ahora bien, al contrastar los hallazgos de esta investigación con los antecedentes, se identifican puntos de encuentro y divergencia relevantes. En línea con Rufino (2021) , el gobierno digital es importante porque simplifica trámites y reduce la burocracia, aspecto tangible en la percepción positiva hacia la dimensión de Control. Asimismo, se concuerda con Linares (2022) y Oswaldo (2024), quienes demostraron que el gobierno digital tiene relación con tener usuarios satisfechos, reforzando la necesidad de impulsar la transformación digital para mejorar la atención a los estudiantes.

Sin embargo, se discrepa parcialmente de Chereque (2022), quien encontró una tendencia general media-baja entre la atención y la calidad del servicio en una entidad pública. Si bien la percepción general de la gestión administrativa en este estudio no es totalmente positiva, existen áreas, como la de Control, que muestran una evaluación más favorable. Finalmente, se incluye el aporte de Davalos et al. (2022), quienes destacan la relevancia del gobierno digital en la crisis de la pandemia. Aunque este estudio no profundizó en ese aspecto, el retroceso en la implantación digital tras la pandemia, identificado como un factor crítico, resalta la urgencia de la adaptación digital de la institución.

El sustento teórico de esta investigación reside en la Teoría de las Relaciones Humanas de Elton Mayo (citado en Pulido, 2021), la cual enfatiza el rol crucial del factor humano en las organizaciones. En este sentido, los hallazgos del estudio que resaltan la necesidad de fortalecer el liderazgo, promover la participación y fomentar una cultura organizacional propicia para la transformación digital, se alinean plenamente con los principios de dicha teoría.

Profundizando en las dimensiones de la gestión administrativa y su relación con el Gobierno Digital, la investigación se nutre de diversos autores. En cuanto a la Planificación de acciones, se coincide con Señalin et al. (2020) en que una planificación estratégica que integre las TIC acorde a las exigencias del Gobierno Digital. Asimismo, en lo referente a la Organización, se concuerda con Larrosa et al.

(2020) al destacar la importancia de una estructura organizacional flexible y adaptable que facilite la gestión digital. Profundizando en la Dirección, este estudio respalda la postura de Moreno y Pinzón (2019) sobre la importancia crucial del liderazgo directivo para impulsar la transformación digital de manera efectiva. Finalmente, en relación con el Control, se coincide con Catagua et al. (2023) es necesario determinar mecanismos de control efectivos de acuerdo a la naturaleza de la entidad.

Del objetivo específico 2. De lo resultados encontrados, los factores que condicionan la implementación del gobierno digital en la Defensoría Universitaria revelan de desafíos cruciales. En primer lugar, se evidencia una preocupante falta de compromiso institucional y liderazgo para impulsar la transformación digital. La ausencia de un proceso de alineamiento estratégico claro, el retroceso en la implantación digital tras la pandemia y la falta de conocimiento general sobre el Comité de Gobierno Digital, evidencian un compromiso deficiente de las autoridades universitarias. Esta situación coincide con lo planteado por Ospina & Zambrano (2023) quienes, en su estudio identificaron la falta de liderazgo y compromiso institucional como barreras significativas para la transformación digital.

Asimismo, la falta de difusión de las actividades del Comité, la percepción de burocracia y la resistencia al cambio por parte de algunas autoridades, revelan debilidades en la comunicación y la gestión del cambio dentro de la institución. Estos hallazgos se alinean con la Teoría de las Relaciones Humanas (Pulido, 2021), que enfatiza la importancia del talento humano durante el cambio organizacional. Por otro lado, la falta de un marco normativo específico para la Defensoría Universitaria, las limitaciones en los recursos tecnológicos, la falta de actualización continua en interoperabilidad y la ausencia de una plataforma integrada de información, representan obstáculos adicionales para efectivizar el gobierno digital. En este sentido, se concuerda con Rufino (2021), simplificar trámites y reducir la burocracia es beneficioso para el gobierno digital, pero para materializarlos se requiere un marco normativo adecuado y la inversión en tecnologías que lo habiliten. Finalmente, la ausencia de una asignación presupuestaria clara y específica para el Gobierno Digital, sumada a la necesidad de optimizar los recursos existentes, constituyen aspectos críticos que demandan atención prioritaria. Esta situación se alinea con la Teoría de la administración científica (Taylor, s.f.) que resalta la importancia de planificar

estratégicamente, gestionando los recursos de manera óptima para lograr una organización eficaz.

Del objetivo específico 3. De los hallazgos de los resultados, se puede mencionar que, se busca fortalecer el compromiso institucional y el liderazgo para la transformación digital. Para ello, se propone la creación formal del Comité de Gobierno Digital, dotándolo de funciones claras y responsabilidades definidas y la aprobación de un plan de comunicación para difundir la importancia del gobierno digital y sensibilice a la comunidad universitaria, incluyendo guías, manuales, protocolos, en ese sentido es importante incentivar la creación de recursos tecnológicos, alineándose a los hallazgos de Ospina & Zambrano (2023) sobre la importancia de fomentar iniciativas y emprendimientos tecnológicos como grupos de conocimiento innovador que solucione los problemas de la gestión pública.

De otro lado, se plantea la necesidad de asegurar la alineación con la Estrategia Nacional de Gobierno Digital y optimizar el uso de los recursos tecnológicos. Para lograrlo, se propone realizar un análisis comparativo entre el plan institucional y la estrategia nacional, buscando identificar brechas y oportunidades de mejora. Asimismo, se destaca la importancia de evaluar y optimizar los recursos tecnológicos disponibles, considerando alternativas de bajo costo como el software libre. Esta estrategia se nutre de la necesidad de optimizar recursos y explorar alternativas viables para alinearse al gobierno electrónico.

Asimismo, es necesario fortalecer la confianza y transparencia en la gestión administrativa digital, siempre garantizando la seguridad informática. La implementación de un marco normativo específico para la Defensoría Universitaria podría abordarse para el regulamiento del gobierno digital, incluyendo protocolos de seguridad, protección de datos y transparencia, directivas. Adicionalmente, se plantea la capacitación del personal en estos temas. Esta estrategia a la necesidad de fortalecer la cultura de seguridad de la información, y fortalecer el compromiso institucional sobre aspectos identificados como prioritarios en el diagnóstico.

Es importante destacar que las estrategias diseñadas no solo se basan en los hallazgos de la investigación, sino que también dialogan con los antecedentes en la materia. La importancia de simplificar trámites y eliminar la burocracia, son aspectos resaltados por Rufino (2021) y se operacionalizan en el uso de los recursos

tecnológicos. Asimismo, la búsqueda de la satisfacción de los usuarios, un punto clave en los trabajos de Linares (2022) y Oswaldo (2024), se alinea con la estrategia de fortalecer la confianza y transparencia en la gestión administrativa digital. Por último, si bien no se aborda directamente, el contexto de la pandemia, la importancia adaptarse a nuevos escenarios, es un aspecto resaltado por Davalos et al. (2022), y debe considerarse en las estrategias planteadas.

V. CONCLUSIONES

Primero. Del objetivo general, se concluye: se determinan los aspectos del gobierno digital en la Defensoría Universitaria de la universidad en Nuevo Chimbote con enfoque estratégico que aborda los desafíos relacionados con el compromiso institucional, la gestión del cambio, la gobernanza, los recursos tecnológicos y la cultura organizacional.

Segundo. Del objetivo específico 1, se concluye: la gestión administrativa de la Defensoría Universitaria presenta un estado regular, con fortalezas en el área de control pero debilidades significativas en el liderazgo y la orientación hacia la transformación digital.

Tercero. Del objetivo específico 2, se concluye: los factores que condicionan la estrategia para implementar el gobierno digital en la Defensoría Universitaria son: la falta de compromiso institucional, la resistencia al cambio, las limitaciones en recursos tecnológicos, la ausencia de un marco normativo específico y la necesidad de una mayor capacitación del personal.

Cuarto. Del objetivo específico 3, se establecen nueve aspectos sobre tres estrategias sobre la implementación del gobierno digital en la Defensoría Universitaria, en torno a fortalecer el compromiso institucional y el liderazgo, asegurar la alineación estratégica con la Estrategia Nacional de Gobierno Digital, optimizar el uso de los recursos tecnológicos y fortalecer la confianza y transparencia en la gestión administrativa digital.

VI. RECOMENDACIONES

Dirigido a: Rectorado, Vicerrectorado, Comité de Gobierno Digital, Defensoría Universitaria, Área de Planificación y Asesoría Legal y Área de Comunicación.

Primero. Declarar la implementación del gobierno digital como una prioridad estratégica institucional, asignando los recursos necesarios (humanos, financieros y tecnológicos) para su desarrollo exitoso.

Segundo. El Rectorado y el Vicerrectorado deben asumir un rol activo en la promoción, impulso y monitoreo del proceso de transformación digital, estableciendo una visión clara, metas realistas y plazos definidos.

Tercero. Implementar estrategias de comunicación interna para sensibilizar a toda la comunidad universitaria sobre los beneficios y capacitar al personal a través del Plan de Desarrollo de las Personas, en concordancia con el D.L.N° 1412.

Cuarto. Elaborar un plan de implementación del gobierno digital, alineado con la Estrategia Nacional de Gobierno Digital, que incluya: Creación formal del Comité de Gobierno Digital con funciones y responsabilidades claramente definidas. Optimización de los recursos tecnológicos existentes y exploración de alternativas de bajo costo como el software libre. Desarrollo de un marco normativo específico para la Defensoría Universitaria que regule el gobierno digital, incluyendo protocolos de seguridad, protección de datos y transparencia. Capacitación continua del personal en temas de gobierno digital, seguridad de la información y uso de herramientas digitales. Establecimiento de mecanismos de monitoreo y evaluación para medir el progreso, identificar obstáculos y realizar los ajustes necesarios durante la implementación.

REFERENCIAS

- Anthopoulos, L. G., & Reddick, C. G. (2019). Smart city and smart government: Synonymous or complementary? In *Proceedings of the 25th International Conference on World Wide Web* (pp. 351–355). <https://doi.org/10.1145/2872518.2888615>
- Arango, N. (2024). Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa. *Revista de Climatología*, 24, 56–65. <https://doi.org/10.59427/rcli/2024/v24cs.56-65>
- Canossa, H. (2022). Gestión de Proyectos como Estrategia para la Evaluación de Desempeño del Talento Humano en las Empresas. *Ciencias Administrativas*, 19, 12–12. <https://doi.org/10.24215/23143738E093>
- Catagua, M. L., Pinargote Macías, M. F., & Mendoza Vines, M. E. (2023). Control interno y modelo COSO en la gestión administrativa y financiera empresarial. *Podium*, 44, 151–166. <https://doi.org/10.31095/PODIUM.2023.44.10>
- Cedeño, J., & Vegas, H. (2024). Gobernanza institucional como estrategia del gobierno digital para fomentar ciudades inteligentes. *Digital Publisher CEIT*, 9(1), 138–153. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.1.2167>
- Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. (2024). *Guía para el planeamiento institucional*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/6483943/5661161-ceplan-guia-de-planeamiento-institucional-actualizada-2024-version-sindiagramar.pdf?v=1718461254>
- Chereque, M. (2022). *El gobierno digital y la calidad de servicio en el SISFOH en la Municipalidad distrital de La Esperanza, 2021* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/87453>
- Codova, A. (2022). *Gobierno digital y satisfacción del usuario de Osinergmin, Ancash 2022* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94916>
- Correa, M., Saxena, D., & Pinzón, B. H. D. (2021). Mechanisms underpinning the usage of e-government services by businesses: A proposal based on previous

- empirical research. *EJournal of EDemocracy and Open Government*, 13(2), 154–183. <https://doi.org/10.29379/jedem.v13i2.685>
- Cosquillo, S. (2021). Gobierno digital y gestión municipal en la municipalidad de Tarma - Junín del periodo 2019-2020. *Revista Scientific*, 6(22), 332–344. <https://doi.org/10.29394/SCIENTIFIC.ISSN.2542-2987.2021.6.22.17.332-344>
- Cruz, A., Batista, A., & Aguiar, A. (2020). The psychodynamics of the work as theoretical lens for the study of the flexible managerialism. *Research, Society and Development*, 9(9), e144996786–e144996786. <https://doi.org/10.33448/RSD-V9I9.6786>
- Cucat, Y. G., Heredia Llatas, F. D., & Collazos Alarcón, M. A. (2020). Administrative simplification in the qualification of the informal possession of the young people Juan Pablo II in the district of Chiclayo [Simplificación administrativa en la titulación de la posesión informal del pueblo joven Juan Pablo II en el distrito de Chiclayo]. *Universidad y Sociedad*, 12(6), 153–162. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85100862072&origin=inward&txGid=835123f2d7d0bdcd1655e106cb757407>
- Davalos, E., Paca, F., Soria, E., & Davalos, J. (2022). Inteligencia artificial y gobierno digital durante la COVID-19 en una institución prestadora de salud, 2021-2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3897–3931. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V6I4.2896
- Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital. (2018). *Diario Oficial El Peruano*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353216/decretolegislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1.pdf?v=1566312763>
- Dunleavy, P., & Margetts, H. (2023). Data science, artificial intelligence and the third wave of digital era governance. *Public Policy and Administration*. <https://doi.org/10.1177/09520767231198737>
- El Peruano. (2018). *Aprueban lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital. Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 005-2018-PCM/SEGDI*. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/356849/Resoluci%C3%B3n_de

[Secretaría de Gobierno Digital N 005-2018-PCMSEGD I20190829-25578-1jv6r28.pdf?v=1567095341](https://www.cepal.org/apps/secretaria-de-gobierno-digital-n-005-2018-pcmsegdi20190829-25578-1jv6r28.pdf?v=1567095341)

- Enríquez, A., & Sáenz, C. (2022). *Gobierno digital: Pieza clave para la consolidación de estados democráticos en los países del SICA* (Serie Estudios y Perspectivas, No. 196). CEPAL. <https://www.cepal.org/apps>
- Garay, J. P. P., Flores-Sotelo, W. S., Castillo-Sáenz, R. A., Chipana-Fernández, Y. M. M., Quispe, G. B. G., & Diaz-Pérez, J. J. (2021). Attitude of University Students towards e-learning in Times of Pandemic. *International Journal of Early Childhood Special Education*, 13(2), 568–577. <https://doi.org/10.9756/INT-JECSE/V13I2.211094>
- González, S., Viteri, D., Intriago, V., Izquierdo, A., Morán, O., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.). <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20BaptistaMetodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hernández, V. (2021). *Gobierno digital en procedimientos administrativos en la Unidad Desconcentrada de Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías 2020-2021* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66451>
- Herrera, H. (2022). *Gobierno digital y atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/93927>
- Instituto Peruano de Economía. (2021). *Áncash: Uso de internet en las zonas urbanas fue el doble que en las zonas rurales en 2020* [Informe]. <https://www.ipe.org.pe/portal/ancash-uso-de-internet-en-las-zonas-urbanas-fue-el-doble-que-en-las-zonas-rurales-en-2020/>

- Julca, F., Nivin, L., Castro, K., & Vera, F. (2023). Social and cultural inclusion in university education in Ancash (Peru). *Desde El Sur*, 15(2). <https://doi.org/10.21142/DES-1502-2023-0030>
- Larrosa, J., Cruz, G., & Sayay, S. (2020). Las Tendencias de la Organización Empresarial. *Revista de Investigación Formativa: Innovación y Aplicaciones Técnico - Tecnológicas*, 2(1), 8–8. <https://ojs.formacion.edu.ec/index.php/rei/article/view/v2.n1.a7>
- Laurente, I. (2021). *Normativa, agenda digital y política de transformación digital: hacia un gobierno digital peruano*. 8(3), 1–25. <https://doi.org/10.53857/CNSW1721>
- Linares, I. (2022). *Gobierno digital y atención al ciudadano en una municipalidad distrital de Iquitos, 2022* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96821>
- Martínez, J., & Palacios, G. (2021). *Guía para la revisión y el análisis documental: Propuesta desde el enfoque investigativo*. *Revista de Investigación*, 15(8), 1–17. <https://doi.org/10.35197/rx.19.01.2023.03.jm>
- Martino, S. (2023). Repensar la empresa, la persona y el trabajo. Elton Mayo y algunos aportes antropológicos de Leonardo Polo. *Colloquia, Academic Journal of Culture and Thought*, 10, 173. <https://doi.org/10.31207/colloquia.v10i0.154>
- Medina, J., Ábrego, D., & Echeverría, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación Administrativa*, 50(127). <https://orcid.org/0000-0002-3390-2559>.
- Mendoza, A. (2019). *Gestión Administrativa Operativa en Recursos Humanos* (Issue 11). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7399783.pdf>
- Mendoza, L., & Delgado, J. (2022). Tecnologías de información del gobierno digital: acceso a internet y barrera digital caso Loreto- 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 281–297. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V6I4.2586
- Mendoza, V., & Moreira, J. (2021). *Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen*. 6(25), 608–620. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>

- Ministerio de Transportes y Comunicaciones. (2023). *Innovar para conectar: Estrategias y medidas de regulación inteligente para reducir la brecha digital*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4341442/Innovar%20para%20conectar.pdf>
- Morales, C., & Rey, W. (2021). El Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos y la Ley del Servicio Civil en la Universidad Nacional del Centro del Perú -2018-2019. *Horizonte de La Ciencia*, 11(20), 87–94. <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2021.20.769>
- Morales, I., Morillo, J., & Tobar, L. (2020). Gobierno Digital en América Latina: ¿Un reto de la Gestión Pública de gobierno abierto? *FIGEMPA: Investigación y Desarrollo*, 1(2), 32–41. <https://doi.org/10.29166/revfig.v1i2.2467>
- Moreira, S. (2021). *Estado, políticas públicas e lutas sociais* (pp. 61–146). https://www.editoranavegando.com/files/ugd/35e7c6_faa03d02344a48bfbac3de7a5a0b2818.pdf#page=61
- Moreno, A., & Pinzón, C. (2019). *Dirección empresarial: ¿Cómo navegar en tiempos de crisis?* https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=5uX_DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT7&dq=Direcci%C3%B3n+empresarial&ots=O_e7zVk6Wa&sig=uOGqZrQSojyDgUhzKZSh11IY4w&redir_esc=y#v=onepage&q=Dirección%20empresarial&f=false
- Organización de las Naciones Unidas. (2023). *Informe de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2023: Edición especial*. [Informe] <https://peru.un.org/es/245789-informe-de-los-objetivos-de-desarrollo-sostenible>
- Ospina, M., & Zambrano, K. (2023). Gobierno digital e inteligencia artificial, una mirada al caso colombiano. *Administración & Desarrollo*, 53(1), 1–34. <https://doi.org/10.22431/25005227.vol53n1.2>
- Oswaldo, V. (2024). *Gobierno digital y satisfacción de los usuarios en la unidad de gestión educativa local del Santa, 2023* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/136355>

- Peralta, A. D. (2021). *Gobierno digital y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Morales - 2021* [Tesis de licenciatura]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66594>
- Pulido, A., Guerrero, M., & Celis, Y. (2019). Impacto de las relaciones humanas en la competitividad de las asociaciones. *Revista UIS Ingenierías*, 18(1), 61–72. <https://doi.org/10.18273/revuin.v18n1-2019005>
- Ramírez, M. (2020). Transformación digital en las Universidades: Proceso en épocas de COVID 19. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação Iberian Journal of Information Systems and Technologies*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8624594>
- Ramírez, S. (2014). *Teoría general de sistemas de Ludwig*. https://ru.ceiich.unam.mx/bitstream/123456789/3418/1/Perspectivas_en_las_teorias_de_sistemas_Cap1_Teoria_general_de_sistemas_de_Ludwig.pdf
- Resolución N° 078-2023-CU-R-UNS, (2023).
- Rufino, R. (2021). *Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina*. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonia*, 6(11), 163-179. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7953214>
- Salirrosas, L., Guerra, A., Tuesta, J., & Álvarez, R. (2022). Digital government and modernization in peruvian public entities: a systematic review of the literature. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(100), 1376–1389. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.6>
- Secretaría de Gestión Pública. (2022). *Política nacional de modernización de la gestión pública al 2030*, 1-32. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5341193/3453139-version-amigable-politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2030.pdf?v=1698425520>
- Señalín, L., Olaya, R., & Herrera, J. (2020). Gestión presupuestaria y planificación empresarial: algunas reflexiones. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(92), 1704–1715. <https://biblat.unam.mx/es/revista/revista-venezolana-de->

gerencia/articulo/gestion-presupuestaria-y-planificacion-empresarial-algunas-reflexiones

Taylor, F. (s.f.). Principios de la Administración Científica. In *Principios de la Administración Científica*. Retrieved August 7, 2024, from https://www.academia.edu/download/63657828/AE_Taylor_2_Unidad_220200617-73697-phonyl.pdf

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>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). (2023, 21 de septiembre). *Nota de prensa sobre la diversidad*. <https://www.unesco.org/es/fieldoffice/lima/diversidad?hub=66909>

Universidad Nacional del Santa. (2023). *Plan Estratégico Institucional 2019 - 2026*. https://www.uns.edu.pe/archivos/plan_estrategico_institucional_2019_2026.pdf

Universidad Nacional del Santa. (2016). Reglamento de la Defensoría Universitaria de la UNS. <https://www.uns.edu.pe/transparencia/recursos/d472f03b3db86124886fb71897e1487a.pdf>

Valero, J., & Cerda, J. (2020). Transparencia, acceso y reutilización de la información ante la transformación digital del sector público: enseñanzas y desafíos en tiempos del COVID-19. *EUNOMÍA. Revista En Cultura de La Legalidad*, 19, 103–126. <https://doi.org/10.20318/EUNOMIA.2020.5705>

Vargas, C. (2021). El gobierno digital y su implementación en el estado. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 13767–13777. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1356

Velarde, N. (2022). El coaching como herramienta estratégica para la gestión pública en la región del Cusco. *Revista Científica*, 1(3), 13–28. <https://doi.org/10.53673/RC.V1I4.19>

Zambrano, D. A., & Zambrano, M. I. (2023). Information and Communication Technologies in local public management[Tecnologías de Información y

Comunicación en la gestión pública local]. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(104), 1519–1533. <https://doi.org/10.52080/RVGLUZ.28.104.9>

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de Variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Gestión Administrativa	Según Morales, C., & Rey, W. (2021). implica la realización de una serie de procesos y actividades sistemáticas dentro de una entidad para gestionar eficientemente los recursos disponibles, con el objetivo de cumplir con las metas propuestas y lograr los resultados óptimos.	Se medirá por medio del uso del cuestionario "Escala valorativa de la gestión administrativa", se valorará el nivel de la gestión administrativa en una universidad, de acuerdo con la percepción del personal administrativo y docente, que contiene cuatro dimensiones.	Planificación de acciones	Cumplimiento de objetivos	1-2	Escala: Ordinal Niveles Deficiente 32 -75 Regular 76 -117 Eficiente 118 -160
				Análisis de la gestión	3-4	
			Organización	Cultura Organizacional	5-6	
				Gestión del Cambio -	7-8	
			Dirección	Eficiencia en la toma de decisiones	9-10	
				Grado de implementación de mejoras	11-12	
			Control	Índice de cumplimiento normativo	13-14	
				Tiempo medio de respuestas a solicitudes	15-16	

Categoría de estudio	Definición conceptual	Subcategorías	Indicadores	Ítems
Factores que condicionan la estrategia de la implementación del Gobierno Digital	Uso estratégico de tecnologías y datos para generar beneficios públicos. Este proceso involucra a diversos actores, como el sector público, ciudadanos y otros interesados, colaborando en la creación de servicios digitales y contenidos, siempre garantizando los derechos de las personas en el entorno digital. Además, abarca principios, políticas y técnicas utilizadas por las entidades públicas para digitalizar procesos, datos y servicios, con el objetivo de ofrecer valor a los ciudadanos. (PCM, 2018)	Compromiso institucional	Autoridades universitarias	1-2
			Comité de Gobierno Digital	3-4
		Gobernanza Digital	Marco normativo institucional	5-6
			Transparencia normativa	7-8
		Tecnología Digital	Plataformas de interoperabilidad	9-10
			Plataformas de servicios públicos	11-12
		Presupuesto	Asignación de Presupuesto institucional	13-14
			Limitación de presupuesto institucional	15-16

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

Escala valorativa: “Gestión Administrativa”

Estimado(a) administrativo de la universidad:

La presente, tienen por finalidad conocer su percepción sobre la gestión administrativa de la universidad, por lo que le solicitamos su gentil cooperación al responder las siguientes preguntas.

Instrucciones. Marque con una (X) la alternativa que considere en cada una de las siguientes afirmaciones, teniendo en cuenta la siguiente escala de valoración: (TD): En Total desacuerdo; (D): En desacuerdo; (I): Ni en desacuerdo, ni en acuerdo; (A): De acuerdo; (TA): En total acuerdo.

N°	Qué tan de acuerdo o desacuerdo te encuentras con cada una de las siguientes afirmaciones que se presentan los siguientes contextos	Escala				
		TD	D	I	A	TA
Dimensión 1: Planificación de acciones						
1.	Se alcanzan los objetivos establecidos en los planes de acción de la universidad					
2.	La asignación de recursos en su área es correcta para la realización de proyectos y tareas					
3.	Se identifica con las fortalezas y oportunidades de la gestión administrativa de su institución					
4.	Identifica con las amenazas y debilidades en la gestión administrativa de su institución					
Dimensión 2: Organización		TD	D	I	A	TA
5.	El recurso humano posee habilidades digitales en el desempeño de sus funciones					
6.	El recurso humano se familiariza con las herramientas digitales					
7.	Existe un plan de capacitación para fortalecer las habilidades digitales de los servidores públicos					
8.	Existen canales de comunicación interna para la correcta gestión administrativa de la institución					
Dimensión 3: Dirección		TD	D	I	A	TA
9.	Me siento satisfecho con el liderazgo y la dirección proporcionada por los jefes inmediatos.					
10.	La alta dirección toma decisiones en un tiempo oportuno					
11.	Las estrategias para la gestión administrativa, adoptadas por la alta dirección, son oportunas y exitosas.					
12.	La alta dirección realiza un seguimiento efectivo del progreso hacia el cumplimiento de los objetivos estratégicos					
Dimensión 4: Control		TD	D	I	A	TA
13.	El conocimiento y cumplimiento de la normativa y regulación por parte del personal administrativo es el idóneo					
14.	La universidad tiene los mecanismos adecuados para asegurar el cumplimiento normativo					
15.	Existe un tiempo adecuado de respuesta a las solicitudes administrativas por parte de la alta dirección					
16.	Se evidencia una mejora en la capacidad de respuesta ante hechos eventuales en el último año					

Se le agradece su participación

Ficha técnica del instrumento 1

Nombre:	Escala valorativa "Gestión Administrativa"											
Autor original:	Escala valorativa adaptado de González et al. (2020)											
Nombre instrumento original	Escala valorativa "Gestión Administrativa"											
Dimensiones:	Planificación de acciones, organización, dirección y control											
N° de ítems	16											
Escala de valoración de ítems:	TD (1), A (2), I (3), A (4) y TA (5).											
Ámbito de aplicación:	Personal administrativo de las áreas involucradas con la Defensoría Universitaria											
Administración:	Reporte individual, mediante formulario de Google Form											
Duración:	Diez minutos (Aproximadamente)											
Objetivo:	Describir la situación de la gestión administrativa de la Defensoría Universitaria.											
Validez:	Validez de contenido mediante el juicio de tres expertos con grado de doctorado, con experiencia en Gestión Pública.											
Confiabilidad:	0.956											
Unidades de información:	Docentes y administrativos de oficinas administrativas vinculadas a la Defensoría											
Organización:	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Dimensión</th> <th style="text-align: center;">N° de ítem</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Planificación de acciones</td> <td style="text-align: center;">1-4</td> </tr> <tr> <td>Organización</td> <td style="text-align: center;">5-8</td> </tr> <tr> <td>Dirección</td> <td style="text-align: center;">9-12</td> </tr> <tr> <td>Control</td> <td style="text-align: center;">13-16</td> </tr> </tbody> </table>		Dimensión	N° de ítem	Planificación de acciones	1-4	Organización	5-8	Dirección	9-12	Control	13-16
Dimensión	N° de ítem											
Planificación de acciones	1-4											
Organización	5-8											
Dirección	9-12											
Control	13-16											
Niveles /Valores finales	Eficiente: 118 -160 Regular: 76 -117 Deficiente: 32 -75											

GUÍA DE ENTREVISTA

1. ¿Existe compromiso entre las autoridades universitarias y los distintos niveles de gobierno en el desarrollo de la gestión administrativa alineado al gobierno digital?
2. ¿Las autoridades universitarias promueven el desarrollo de servicios digitales en la gestión administrativa?
3. ¿Percibe el compromiso de los integrantes del Comité de Gobierno Digital reflejado en sus acciones?
4. ¿Los integrantes del Comité de Gobierno Digital promueven espacios de participación para el desarrollo de estrategias en la implementación del gobierno digital?
5. ¿Existen normas que promuevan y apoyen el desarrollo del Gobierno Digital en la Defensoría Universitaria?
6. ¿Considera que la institución ha alineado sus estrategias a la estrategia nacional del Gobierno Digital?
7. ¿La digitalización promueve la confianza y transparencia en la gestión administrativa al facilitar el acceso a la información?
8. ¿Ante la implementación del gobierno digital, la Universidad cuenta con un marco normativo que garantice la privacidad y protección de datos personales en la plataforma digital?
9. ¿Se debe desarrollar una plataforma que brinde la capacidad de compartir información, datos y procesos de forma estandarizada?
10. ¿Es necesario desarrollar las capacidades para utilizar la plataforma de interoperabilidad y de provisión de servicios digitales?
11. ¿Se debe desarrollar una plataforma integrada de información y trámite documentario para la gestión inmediata de los servicios públicos?
12. ¿Identifica una estrategia que la universidad puede utilizar para desarrollar plataformas de servicios públicos?
13. ¿Percibe la predisposición para asignar presupuesto para la ejecución de los proyectos del Gobierno Digital?
14. ¿Existe presupuesto destinado a la implementación y desarrollo del Gobierno Digital en la universidad?
15. ¿Identifica alguna estrategia que la universidad puede utilizar, a través de sus recursos, para afrontar la limitación de presupuesto?
16. ¿Financiar proyectos de emprendimiento universitario para implementar el gobierno digital, sería adecuado?

Ficha técnica del instrumento 2

Nombre:	Guía de entrevista sobre los factores que condicionan las estrategias de implementación de un gobierno digital											
Autor original:	Toro et al. (2020)											
Nombre instrumento original	Guía de entrevista "Factores que condicionan las estrategias de implementación de un gobierno digital"											
Categorías:	Factores que condicionan la estrategia de la implementación del Gobierno Digital											
N° de ítems	16											
Ámbito de aplicación:	Áreas involucradas con la Defensoría Universitaria											
Administración:	Aplicación presencial											
Duración:	Veinte minutos (Aproximadamente)											
Objetivo:	Identificar los factores que condicionan las estrategias de implementación de un gobierno digital en la gestión administrativa en una universidad											
Validez:	Validez de contenido mediante el juicio de tres expertos con grado de doctorado y experiencia en Gestión Pública											
Unidades de información:	Directores y jefes de oficinas administrativas vinculadas a la Defensoría Universitaria											
Organización:	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Categorías</th> <th style="text-align: center;">N° de ítem</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Compromiso institucional</td> <td style="text-align: center;">1-4</td> </tr> <tr> <td>Gobernanza digital</td> <td style="text-align: center;">5-8</td> </tr> <tr> <td>Plataformas digitales</td> <td style="text-align: center;">9-12</td> </tr> <tr> <td>Recursos económicos</td> <td style="text-align: center;">13-16</td> </tr> </tbody> </table>		Categorías	N° de ítem	Compromiso institucional	1-4	Gobernanza digital	5-8	Plataformas digitales	9-12	Recursos económicos	13-16
Categorías	N° de ítem											
Compromiso institucional	1-4											
Gobernanza digital	5-8											
Plataformas digitales	9-12											
Recursos económicos	13-16											

Anexo 3: Evaluación por juicio de expertos

Ficha de validación de contenido de instrumentos

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar los instrumentos de recolección de datos: Escala Valorativa “Gestión Administrativa” y la guía de entrevista “Factores que condicionan la gestión administrativa” que permitirá recoger la información en la presente investigación: Estrategias en la implementación del gobierno digital en la gestión administrativa en una universidad pública, Nuevo Chimbote, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación de la guía de entrevista “Factores que condicionan el Gobierno Digital”

Definición de la variable: implica el uso estratégico de tecnologías y datos para generar beneficios públicos. Este proceso involucra a diversos actores, como el sector público, ciudadanos y otros interesados, colaborando en la creación de servicios digitales y contenidos, siempre garantizando los derechos de las personas en el entorno digital. Además, abarca principios, políticas y técnicas utilizadas por las entidades públicas para digitalizar procesos, datos y servicios, con el objetivo de ofrecer valor a los ciudadanos. Se proponen una serie de atributos basados en la experiencia de la implementación de la gestión administrativa en la universidad y su conocimiento en la implementación del gobierno digital, en coherencia con sus antecedentes académicos, experiencia laboral y competencias profesionales.

Subcategorías	Indicadores	Ítems	Suficienci	Claridad	Coherenci	Relevanci	Observación
Compromiso institucional	Autoridades universitarias	¿Existe compromiso entre las autoridades universitarias y los distintos niveles de gobierno?	1	1	1	1	—
		¿Las autoridades universitarias promueven el desarrollo de servicios digitales?	1	1	1	1	—
	Líder Digital	¿Percibe el compromiso de los integrantes del Comité de Gobierno Digital reflejado en sus acciones?	1	1	1	1	—
		¿Los integrantes del Comité de Gobierno Digital promueven espacios de participación para el desarrollo de estrategias en la implementación del gobierno digital?	1	1	1	1	—
Gobernanza Digital	Marco normativo institucional	¿Existen normas que promuevan y apoyen el desarrollo del Gobierno Digital?	1	1	1	1	—
		¿Considera que la institución ha alineado sus estrategias a la estrategia nacional del Gobierno Digital?	1	1	1	1	—
	Transparencia normativa	¿La digitalización promueve la confianza y transparencia en la gestión administrativa al facilitar el acceso a la información?	1	1	1	1	—

		¿Debe existir un marco normativo que garantice la privacidad y protección de datos personales?	1	1	1	1	—
Plataformas digitales	Plataformas de interoperabilidad	¿Se debe desarrollar una plataforma que brinde la capacidad de compartir información, datos y procesos de forma estandarizada?	1	1	1	1	—
		Es necesario desarrollar las capacidades para utilizar la plataforma de interoperabilidad y de provisión de servicios digitales	1	1	1	1	—
	Plataformas de servicios públicos	¿Se debe desarrollar una plataforma integrada de información y trámite documentario para la gestión inmediata de los servicios públicos?	1	1	1	1	—
		¿Identifica una estrategia que la universidad puede utilizar para desarrollar plataformas de servicios públicos?	1	1	1	1	—
Recursos económicos	Asignación de Presupuesto institucional	¿Percibe la predisposición para asignar presupuesto para la ejecución de los proyectos del Gobierno Digital?	1	1	1	1	—
		¿Existe presupuesto destinado a la implementación y desarrollo del Gobierno Digital en las instituciones públicas?	1	1	1	1	—
	Limitación de presupuesto institucional	¿Identifica alguna estrategia que la universidad puede utilizar, a través de sus recursos, para afrontar la limitación de presupuesto?	1	1	1	1	—
		¿Financiar proyectos de emprendimiento universitario para implementar el gobierno digital, es adecuado?	1	1	1	1	—

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Guía de Entrevista
Objetivo del instrumento	Identificar los factores que condicionan la implementación del Gobierno Digital
Nombres y apellidos del experto	Hugo Esteban Caselli Gismondi
Documento de identidad	32819296
N° de Colegiatura	N° 44935 – Colegio de Ingenieros del Perú
Años de experiencia en el área	26
Máximo Grado Académico	Doctorado en Ingeniería de Sistemas
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional del Santa
Cargo	Representante del Comité de Gobierno y Transformación Digital de la Universidad Nacional del Santa
Número telefónico	947461565
Firma	
Fecha	21/05/24

Matriz de validación de la guía de entrevista “Factores que condicionan el Gobierno Digital”

Definición de la variable: implica el uso estratégico de tecnologías y datos para generar beneficios públicos. Este proceso involucra a diversos actores, como el sector público, ciudadanos y otros interesados, colaborando en la creación de servicios digitales y contenidos, siempre garantizando los derechos de las personas en el entorno digital. Además, abarca principios, políticas y técnicas utilizadas por las entidades públicas para digitalizar procesos, datos y servicios, con el objetivo de ofrecer valor a los ciudadanos. Se proponen una serie de atributos basados en la experiencia de la implementación de la gestión administrativa en la universidad y su conocimiento en la implementación del gobierno digital, en coherencia con sus antecedentes académicos, experiencia laboral y competencias profesionales.

Subcategorías	Indicadores	Ítems	Suficienci	Claridad	Coherenci	Relevanci	Observación
Compromiso institucional	Autoridades universitarias	¿Existe compromiso entre las autoridades universitarias y los distintos niveles de gobierno?	1	1	1	1	-
		¿Las autoridades universitarias promueven el desarrollo de servicios digitales?	1	1	1	1	-
	Líder Digital	¿Percibe el compromiso de los integrantes del Comité de Gobierno Digital reflejado en sus acciones?	1	1	1	1	-
		¿Los integrantes del Comité de Gobierno Digital promueven espacios de participación para el desarrollo de estrategias en la implementación del gobierno digital?	1	1	1	1	-
Gobernanza Digital	Marco normativo institucional	¿Existen normas que promuevan y apoyen el desarrollo del Gobierno Digital?	1	1	1	1	-
		¿Considera que la institución ha alineado sus estrategias a la estrategia nacional del Gobierno Digital?	1	1	1	1	-
	Transparencia normativa	¿La digitalización promueve la confianza y transparencia en la gestión administrativa al facilitar el acceso a la información?	1	1	1	1	-

		¿Debe existir un marco normativo que garantice la privacidad y protección de datos personales?	1	1	1	1	-
Plataformas digitales	Plataformas de interoperabilidad	¿Se debe desarrollar una plataforma que brinde la capacidad de compartir información, datos y procesos de forma estandarizada?	1	1	1	1	-
		Es necesario desarrollar las capacidades para utilizar la plataforma de interoperabilidad y de provisión de servicios digitales	1	1	1	1	-
	Plataformas de servicios públicos	¿Se debe desarrollar una plataforma integrada de información y trámite documentario para la gestión inmediata de los servicios públicos?	1	1	1	1	-
		¿Identifica una estrategia que la universidad puede utilizar para desarrollar plataformas de servicios públicos?	1	1	1	1	-
Recursos económicos	Asignación de Presupuesto institucional	¿Percibe la predisposición para asignar presupuesto para la ejecución de los proyectos del Gobierno Digital?	1	1	1	1	-
		¿Existe presupuesto destinado a la implementación y desarrollo del Gobierno Digital en las instituciones públicas?	1	1	1	1	-
	Limitación de presupuesto institucional	¿Identifica alguna estrategia que la universidad puede utilizar, a través de sus recursos, para afrontar la limitación de presupuesto?	1	1	1	1	-
		¿Financiar proyectos de emprendimiento universitario para implementar el gobierno digital, es adecuado?	1	1	1	1	-

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Guía de Entrevista
Objetivo del instrumento	Identificar los factores que condicionan la implementación del Gobierno Digital
Nombres y apellidos del experto	Guillermo Edward Gil Albarrán
Documento de identidad	32960958
Colegiatura N°	Colegio de Ingenieros -N°61507
Años de experiencia en el área	25
Máximo Grado Académico	Doctorado en Ingeniería de Sistemas e Informática
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional del Santa
Cargo	Defensor Universitario Decano del Colegio de Ingenieros Áncash - Perú
Número telefónico	943970878
Firma	
Fecha	20/05/24

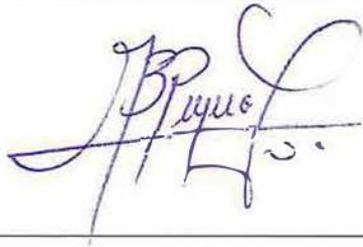
Matriz de validación de la guía de entrevista “Factores que condicionan el Gobierno Digital”

Definición de la variable: implica el uso estratégico de tecnologías y datos para generar beneficios públicos. Este proceso involucra a diversos actores, como el sector público, ciudadanos y otros interesados, colaborando en la creación de servicios digitales y contenidos, siempre garantizando los derechos de las personas en el entorno digital. Además, abarca principios, políticas y técnicas utilizadas por las entidades públicas para digitalizar procesos, datos y servicios, con el objetivo de ofrecer valor a los ciudadanos. Se proponen una serie de atributos basados en la experiencia de la implementación de la gestión administrativa en la universidad y su conocimiento en la implementación del gobierno digital, en coherencia con sus antecedentes académicos, experiencia laboral y competencias profesionales.

Subcategorías	Indicadores	Ítems	Suficienci	Claridad	Coherenci	Relevanci	Observación
Compromiso institucional	Autoridades universitarias	¿Existe compromiso entre las autoridades universitarias y los distintos niveles de gobierno?	1	1	1	1	/
		¿Las autoridades universitarias promueven el desarrollo de servicios digitales?	1	1	1	1	/
	Líder Digital	¿Percibe el compromiso de los integrantes del Comité de Gobierno Digital reflejado en sus acciones?	1	1	1	1	/
		¿Los integrantes del Comité de Gobierno Digital promueven espacios de participación para el desarrollo de estrategias en la implementación del gobierno digital?	1	1	1	1	/
Gobernanza Digital	Marco normativo institucional	¿Existen normas que promuevan y apoyen el desarrollo del Gobierno Digital?	1	1	1	1	/
		¿Considera que la institución ha alineado sus estrategias a la estrategia nacional del Gobierno Digital?	1	1	1	1	/
	Transparencia normativa	¿La digitalización promueve la confianza y transparencia en la gestión administrativa al facilitar el acceso a la información?	1	1	1	1	/

		¿Debe existir un marco normativo que garantice la privacidad y protección de datos personales?	↓	↓	↓	↓	✓
Plataformas digitales	Plataformas de interoperabilidad	¿Se debe desarrollar una plataforma que brinde la capacidad de compartir información, datos y procesos de forma estandarizada?	↓	↓	↓	↓	✓
		Es necesario desarrollar las capacidades para utilizar la plataforma de interoperabilidad y de provisión de servicios digitales	↓	↓	↓	↓	✓
	Plataformas de servicios públicos	¿Se debe desarrollar una plataforma integrada de información y trámite documentario para la gestión inmediata de los servicios públicos?	↓	↓	↓	↓	✓
		¿Identifica una estrategia que la universidad puede utilizar para desarrollar plataformas de servicios públicos?	↓	↓	↓	↓	✓
Recursos económicos	Asignación de Presupuesto institucional	¿Percibe la predisposición para asignar presupuesto para la ejecución de los proyectos del Gobierno Digital?	↓	↓	↓	↓	✓
		¿Existe presupuesto destinado a la implementación y desarrollo del Gobierno Digital en las instituciones públicas?	↓	↓	↓	↓	✓
	Limitación de presupuesto institucional	¿Identifica alguna estrategia que la universidad puede utilizar, a través de sus recursos, para afrontar la limitación de presupuesto?	↓	↓	↓	↓	✓
		¿Financiar proyectos de emprendimiento universitario para implementar el gobierno digital, es adecuado?	↓	↓	↓	↓	✓

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Guía de Entrevista
Objetivo del instrumento	Identificar los factores que condicionan la implementación del Gobierno Digital
Nombres y apellidos del experto	Lizando Reyna Zegarra
Documento de identidad	17850934
Colegiatura	N° 720 - Colegio de Matemáticos del Perú
Años de experiencia en el área	11
Máximo Grado Académico	Doctorado en Matemáticas
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional del Santa
Cargo	Líder del Gobierno Digital en la UNS Docente Investigador Renacyt
Número telefónico	
Firma	
Fecha	20/05/24

Matriz de validación de la escala valorativa Gestión Administrativa

Definición de la variable: Según Carmen (2021) la gestión administrativa implica la realización de una serie de procesos y actividades sistemáticas dentro de una entidad para gestionar eficientemente los recursos disponibles, con el objetivo de cumplir con las metas propuestas y lograr los resultados óptimos.

Dimensión	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
A: Planificación de acciones	A.1 Cumplimiento de objetivos	1. ¿Se alcanzan los objetivos establecidos en el plan de trabajo de la Defensoría en la universidad?	1	1	1	1	-
		2. ¿Los procedimientos de atención al usuario en la Defensoría Universitaria están acorde a la expectativa de éste?	1	1	1	1	-
	A.2 Análisis de la gestión	3. ¿Se han implementado acciones de simplificación de procesos administrativos en la Defensoría Universitaria?	1	1	1	1	-
		4. ¿Considera que la presentación de quejas o reclamos están correctamente administrados?	1	1	1	1	-
B: Organización	B.1 Cultura Digital:	5. ¿El recurso humano posee habilidades digitales para el desempeño de sus funciones?	1	1	1	1	-
		6. ¿En los últimos tres años, ha recibido capacitaciones en TIC por parte de la entidad?	1	1	1	1	-
	B.2 Cultura Organizacional:	7. ¿Se siente identificado con el cumplimiento de los objetivos institucionales en la atención administrativa?	1	1	1	1	-
		8. ¿Existen canales de comunicación interna para la correcta gestión administrativa de la institución?	1	1	1	1	-
C: Dirección	C1. Eficiencia en la toma de decisiones	9. ¿Me siento satisfecho con el liderazgo y la dirección proporcionada por los jefes inmediatos?	1	1	1	1	-

		10. ¿La dirección toma decisiones en un tiempo oportuno?	1	1	1	1	-
	C.2 Grado de implementación de mejoras	11. ¿Las estrategias para la gestión administrativa, adoptadas por la dirección, son oportunas y exitosas?	1	1	1	1	-
		12. ¿La alta dirección realiza un seguimiento efectivo del progreso hacia el cumplimiento de los objetivos estratégicos?	1	1	1	1	-
D. Control	D.1 Índice de cumplimiento normativo	13. ¿El conocimiento y cumplimiento de la normativa y regulación por parte del personal administrativo es el idóneo?	1	1	1	1	-
		14. ¿La Defensoría Universitaria tiene los mecanismos adecuados para asegurar el cumplimiento normativo?	1	1	1	1	-
	D.2 Tiempo medio de respuestas a solicitudes	15. ¿Existe un tiempo adecuado de respuesta a las solicitudes administrativas por parte de la Defensoría Universitaria?	1	1	1	1	-
		16. ¿Se evidencia una mejora en la capacidad de respuesta ante hechos eventuales en el último año?	1	1	1	1	-

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Escala Valorativa Gestión Administrativa
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de gestión administrativa en la Defensoría Universitaria de una universidad, Nuevo Chimbote, 2024.
Nombres y apellidos del experto	Hugo Esteban Caselli Gismondi
Documento de identidad	32819296
Nº de Colegiatura	44935
Años de experiencia en el área	26
Máximo Grado Académico	Doctorado en Ingeniería de Sistemas
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional del Santa
Cargo	Representante del Comité de Gobierno y Transformación Digital de la Universidad Nacional del Santa
Número telefónico	947461565
Firma	
Fecha	21/05/24

Matriz de validación de la escala valorativa Gestión Administrativa

Definición de la variable: Según Carmen (2021) la gestión administrativa implica la realización de una serie de procesos y actividades sistemáticas dentro de una entidad para gestionar eficientemente los recursos disponibles, con el objetivo de cumplir con las metas propuestas y lograr los resultados óptimos.

Dimensión	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
A: Planificación de acciones	A.1 Cumplimiento de objetivos	1. ¿Se alcanzan los objetivos establecidos en el plan de trabajo de la Defensoría en la universidad?					/
		2. ¿Los procedimientos de atención al usuario en la Defensoría Universitaria están acorde a la expectativa de éste?					/
	A.2 Análisis de la gestión	3. ¿Se han implementado acciones de simplificación de procesos administrativos en la Defensoría Universitaria?					/
		4. ¿Considera que la presentación de quejas o reclamos están correctamente administrados?					/
B: Organización	B.1 Cultura Digital:	5. ¿El recurso humano posee habilidades digitales para el desempeño de sus funciones?					/
		6. ¿En los últimos tres años, ha recibido capacitaciones en TIC por parte de la entidad?					/
	B.2 Cultura Organizacional:	7. ¿Se siente identificado con el cumplimiento de los objetivos institucionales en la atención administrativa?					/
		8. ¿Existen canales de comunicación interna para la correcta gestión administrativa de la institución?					/
C: Dirección	C1. Eficiencia en la toma de decisiones	9. ¿Me siento satisfecho con el liderazgo y la dirección proporcionada por los jefes inmediatos?					/

		10. ¿La dirección toma decisiones en un tiempo oportuno?	↓	↓	↓	↓	✓
	C.2 Grado de implementación de mejoras	11. ¿Las estrategias para la gestión administrativa, adoptadas por la dirección, son oportunas y exitosas?	↓	↓	↓	↓	✓
		12. ¿La alta dirección realiza un seguimiento efectivo del progreso hacia el cumplimiento de los objetivos estratégicos?	↓	↓	↓	↓	✓
D. Control	D.1 Índice de cumplimiento normativo	13. ¿El conocimiento y cumplimiento de la normativa y regulación por parte del personal administrativo es el idóneo?	↓	↓	↓	↓	✓
		14. ¿La Defensoría Universitaria tiene los mecanismos adecuados para asegurar el cumplimiento normativo?	↓	↓	↓	↓	✓
	D.2 Tiempo medio de respuestas a solicitudes	15. ¿Existe un tiempo adecuado de respuesta a las solicitudes administrativas por parte de la Defensoría Universitaria?	↓	↓	↓	↓	✓
		16. ¿Se evidencia una mejora en la capacidad de respuesta ante hechos eventuales en el último año?	↓	↓	↓	↓	✓

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Escala Valorativa Gestión Administrativa
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de gestión administrativa en la Defensoría Universitaria de una universidad, Nuevo Chimbote, 2024.
Nombres y apellidos del experto	Guillermo Edward Gil Albarrán
Documento de identidad	32960958
Años de experiencia en el área	25
Máximo Grado Académico	Doctorado en Ing. De Sistemas e Informática
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional del Santa
Cargo	Defensor Universitario Decano del Colegio de Ingenieros Áncash - Perú
Número telefónico	943 970 878
Colegiatura	Colegio de Ingenieros - 61507
Firma	
Fecha	21/05/24

Matriz de validación de la escala valorativa Gestión Administrativa

Definición de la variable: Según Carmen (2021) la gestión administrativa implica la realización de una serie de procesos y actividades sistemáticas dentro de una entidad para gestionar eficientemente los recursos disponibles, con el objetivo de cumplir con las metas propuestas y lograr los resultados óptimos.

Dimensión	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
A: Planificación de acciones	A.1 Cumplimiento de objetivos	1. ¿Se alcanzan los objetivos establecidos en el plan de trabajo de la Defensoría en la universidad?	1	1	1	1	—
		2. ¿Los procedimientos de atención al usuario en la Defensoría Universitaria están acorde a la expectativa de éste?	1	1	1	1	—
	A.2 Análisis de la gestión	3. ¿Se han implementado acciones de simplificación de procesos administrativos en la Defensoría Universitaria?	1	1	1	1	—
		4. ¿Considera que la presentación de quejas o reclamos están correctamente administrados?	1	1	1	1	—
B: Organización	B.1 Cultura Digital:	5. ¿El recurso humano posee habilidades digitales para el desempeño de sus funciones?	1	1	1	1	—
		6. ¿En los últimos tres años, ha recibido capacitaciones en TIC por parte de la entidad?	1	1	1	1	—
	B.2 Cultura Organizacional:	7. ¿Se siente identificado con el cumplimiento de los objetivos institucionales en la atención administrativa?	1	1	1	1	—
		8. ¿Existen canales de comunicación interna para la correcta gestión administrativa de la institución?	1	1	1	1	—
C: Dirección	C1. Eficiencia en la toma de decisiones	9. ¿Me siento satisfecho con el liderazgo y la dirección proporcionada por los jefes inmediatos?	1	1	1	1	—

		10. ¿La dirección toma decisiones en un tiempo oportuno?	1	1	1	1	—
	C.2 Grado de implementación de mejoras	11. ¿Las estrategias para la gestión administrativa, adoptadas por la dirección, son oportunas y exitosas?	1	1	1	1	—
		12. ¿La alta dirección realiza un seguimiento efectivo del progreso hacia el cumplimiento de los objetivos estratégicos?	1	1	1	1	—
D. Control	D.1 Índice de cumplimiento normativo	13. ¿El conocimiento y cumplimiento de la normativa y regulación por parte del personal administrativo es el idóneo?	1	1	1	1	—
		14. ¿La Defensoría Universitaria tiene los mecanismos adecuados para asegurar el cumplimiento normativo?	1	1	1	1	—
	D.2 Tiempo medio de respuestas a solicitudes	15. ¿Existe un tiempo adecuado de respuesta a las solicitudes administrativas por parte de la Defensoría Universitaria?	1	1	1	1	—
		16. ¿Se evidencia una mejora en la capacidad de respuesta ante hechos eventuales en el último año?	1	1	1	1	—

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Escala Valorativa Gestión Administrativa
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de gestión administrativa en la Defensoría Universitaria de una universidad, Nuevo Chimbote, 2024.
Nombres y apellidos del experto	Lizando Reyna Zegarra
Documento de identidad	17850934
Colegiatura	N°720 - Colegio de Matemáticos del Perú
Años de experiencia en el área	11 años
Máximo Grado Académico	Doctorado en Matemáticas
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional del Santa
Cargo	Líder del Gobierno Digital en la UNS Docente Investigador Renacyt
Número telefónico	927619152
Firma	
Fecha	17.05.24

Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna

Escala Valorativa "Escala valorativa de Gestión Administrativa"																
N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
2	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
3	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4
4	1	1	1	3	1	3	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1
5	2	2	2	1	1	3	5	3	1	1	2	3	2	2	4	1
6	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	5	1	1	1
8	4	3	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	4	4
9	4	4	3	3	3	5	4	4	2	2	2	2	1	2	2	3
10	2	2	2	1	1	3	5	3	1	1	2	3	2	2	4	1

Alfa de Cronbach	N° de elementos
.956	32

Interpretación: De acuerdo con el coeficiente de Alfa de Cronbach, se tiene un grado de confiabilidad muy alto (0.956)

Anexo 5: Consentimiento informado UCV

Título de la investigación: Estrategias para implementar el gobierno digital en la gestión administrativa de la Defensoría Universitaria en una universidad, Nuevo Chimbote, 2024

Investigador (a) (es): Cintia Ivón Cabrera Asmat

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Estrategias para implementar el gobierno digital en la gestión administrativa de la Defensoría Universitaria en una universidad, Nuevo Chimbote, 2024”, cuyo objetivo es determinar las estrategias para la implementación del gobierno digital en la gestión administrativa en una universidad, Nuevo Chimbote, 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Chimbote, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Defensoría Universitaria.

Dicha investigación tendrá impacto en la gestión administrativa en una universidad.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en las instalaciones de la Universidad Nacional del Santa. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.



Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Cintia Ivón Cabrera Asmat email: ccabreraca12@ucvvirtual.edu.pe y asesor Luis Manuel Suclupe Quevedo, email: squevedolm@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.



Ernesto Antonio Cedrón León

Fecha y hora: 29/05/24 – 9:39 a.m.



Cintia Ivón Cabrera Asmat

Fecha y hora: 29/05/24 – 9:39 a.m.

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador deben proporcionar sus nombres y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google

Anexo 7: Análisis complementario

Características de la Población

Estamento al que pertenece	Cargo que desempeña (do)	Tiempo de experiencia	Edad
Personal Docente	Defensor Universitario titulares y adjuntos	A partir de 6 meses en el cargo	De 50 a 65 años
Personal docente	Directores de escuela	A partir de 1 año	De 40 años a 60 años
Personal Docente	Directores de departamentos académicos	A partir de 2 años	De 40 a 65 años
Personal administrativo	Representantes del comité de gobierno digital	A partir de 6 meses	De 30 a 65 años

Distribución de una población de áreas vinculadas a la Defensoría Universitaria

Población	H	M	TOTAL
Docentes	28	12	40
Administrativos	6	4	10
Total	34	16	50

Nota. Personal de las áreas de gestión administrativa vinculadas a la Defensoría Universitaria

Técnicas e instrumentos

Técnica	Instrumento	Unidad de información
La encuesta	Escala valorativa “Escala valorativa de la Gestión Administrativa”	Personal administrativo de la Defensoría Universitaria y áreas vinculadas a la oficina.
La entrevista	Guía de entrevista “Factores que condicionan las estrategias de implementación del gobierno digital”	Defensores universitarios y responsables del gobierno digital de la universidad.

Nota. Muestra y aplicación de instrumentos

Anexo 8: Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación

Anexo 6
Autorización de uso de información de la institución

Yo, América Odar Rosario, identificada con DNI N° 17850879, en mi calidad de representante legal de la Universidad Nacional del Santa, con RUC N° 20148309109, ubicada en el distrito de Nuevo Chimbote.

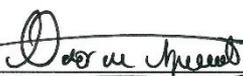
OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A la señorita, Cintia Ivón Cabrera Asmat, identificada con DNI N° 44096480, del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, para que utilice la información y aplicación de los instrumentos de recolección de datos: cuestionario y entrevista, al personal docente, al personal administrativo y a los estudiantes, de ser el caso, al interior de la entidad

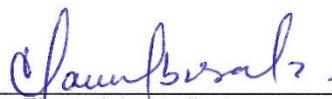
con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de investigación para optar el Grado de Maestra en Gestión Pública.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

(...) Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o (...) Mencionar el nombre de la empresa.


Firma y sello del Representante Legal⁶
DNI: 17850879

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación / en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.


Firma del estudiante
DNI N° 44096480

⁶ Este documento es firmado por el representante legal de la institución o a quien este delegue.

Anexo 9. Otras evidencias

Tabla de Baremos – Niveles Variable: Gestión administrativas

Dimensiones		Niveles		
		Bajo	Medio	Alto
Dim1	Planificación de acciones	8 – 19	20 – 29	30 - 40
Dim2	Organización	8 – 19	20 – 29	30 - 40
Dim3	Dirección	8 – 19	20 – 29	30 - 40
Dim4	Control	8 – 19	20 – 29	30 - 40
Total		32 -75	76 -117	118 -160

De los resultados de la prueba piloto

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4
1	1	1	3	1	3	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	1	1	3	5	3	1	1	2	3	2	2	4	1
3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4
1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	5	1	1	1
4	3	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	4	4
4	4	3	3	3	5	4	4	2	2	2	2	1	2	2	3
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3

De los resultados finales

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
4	3	4	3	3	4	3	3	1	1	1	2	3	3	3	3
4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3
3	2	2	3	4	4	2	4	4	1	1	1	2	2	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	3	4	4	2	4	3	1	2	2	3	3	4	3	2
2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2
2	2	1	4	4	4	1	2	2	1	1	1	3	4	2	2
3	2	2	3	1	1	4	2	2	3	3	2	3	4	3	3
4	2	4	4	3	4	3	2	2	2	2	3	2	4	2	2
1	1	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1
2	1	4	4	4	4	2	1	4	4	4	4	3	3	4	4
4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	3	1	4	4	2	3	5	3	1	2	2	3	2	3
4	3	4	4	3	5	2	5	4	3	3	3	3	4	4	3
3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3
4	4	4	4	5	4	3	4	2	4	5	4	4	4	5	4
3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3
4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4
4	3	4	3	3	4	3	3	1	1	1	2	3	3	3	3
4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3

3	2	2	3	4	4	2	4	4	1	1	1	2	2	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	3	4	4	2	4	3	1	2	2	3	3	4	3	2
2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2
2	2	1	4	4	4	1	2	2	1	1	1	3	4	2	2
3	2	2	3	1	1	4	2	2	3	3	2	3	4	3	3
4	2	4	4	3	4	3	2	2	2	2	3	2	4	2	2
1	1	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1
2	1	4	4	4	4	2	1	4	4	4	4	3	3	4	4
4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	3	1	4	4	2	3	5	3	1	2	2	3	2	3
4	3	4	4	3	5	2	5	4	3	3	3	3	4	4	3
3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3
4	4	4	4	5	4	3	4	2	4	5	4	4	4	5	4
3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3
4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4
1	1	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1
2	1	4	4	4	4	2	1	4	4	4	4	3	3	4	4
4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	3	1	4	4	2	3	5	3	1	2	2	3	2	3
4	3	4	4	3	5	2	5	4	3	3	3	3	4	4	3
3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3
4	4	4	4	5	4	3	4	2	4	5	4	4	4	5	4
3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3