



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Gobierno electrónico y gestión de la calidad en la dirección de admisión de la
Universidad Nacional de Trujillo, año 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Carlos Christian Zarate Alvarado (ORCID: 0000-0003-3650-4545)

ASESOR:

Dr. Martin Manuel Grados Vásquez (ORCID: 0000-0002-8620-7859)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

Trujillo – Perú

2020

DEDICATORIA

A mi madre; que siempre ha sabido guiar mi camino y que me acompaña en todos los momentos, buenos y malos, de manera incondicional.

A mi padre; que siempre me ha impulsado a ser una mejor persona y un mejor profesional, y que desde pequeño supo formarme en valores.

A mis amados sobrinos, que son mi inspiración para salir adelante cada día, son quienes me motivan a ser una mejor persona para convertirme en un ejemplo a seguir por ellos.

A mis docentes y especialistas de la maestría quienes han contribuido con sus experiencias y conocimiento a mi formación como gestor público.

Christian

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad César Vallejo, institución que ha contribuido a mi formación académica y ha hecho posible que pueda cumplir mi objetivo de convertirme en un especialista en Gestión Pública, y poder contribuir de una manera eficiente al mejor servicio del ciudadano.

A la plana docente que pusieron todos sus conocimientos y su invaluable experiencia laboral a nuestra disposición, y así enriquecer nuestro crecimiento profesional.

A mis compañeros de estudio, quienes fueron una gran fuente de conocimiento al permitirme descubrir distintas realidades a través del compartir de sus experiencias en los distintos campos en que se desempeñaban, y que a la vez compartieron gratos momentos conmigo.

A todas aquellas personas que formaron parte de mi día a día, y que han hecho que llegue hasta el lugar en el que estoy; ya que cada uno de ellos dentro de lo mucho o poco que hayamos compartido, me han conducido hasta el lugar en que me encuentro ahora.

Mi profundo reconocimiento a mi asesor Dr. Martín Manuel Grados Vásquez, quien mostró un apoyo incondicional en la culminación del presente trabajo de investigación.

A la Universidad Nacional de Trujillo, en ella a la Dirección de Admisión, por permitirme desarrollar el presente trabajo de investigación, cuya finalidad es el de poder contribuir al crecimiento de su organización.

PÁGINA DEL JURADO

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, CARLOS CHRISTIAN ZARATE ALVARADO, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede Trujillo; declaro que la tesis titulada "Gobierno Electrónico y Gestión de la Calidad en la Dirección de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, año 2019" presentada, en .91..folios para la obtención del grado académico de MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagio.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, 26 de diciembre de 2019



Firma

Carlos Christian Zarate Alvarado

DNI: 72782952

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
PÁGINA DEL JURADO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	17
2.1. Tipo y diseño de investigación	17
2.2. Operacionalización de variables	17
Objetivo General	18
Objetivo Específicos	18
2.3. Población y muestra	24
2.3.1. Población	24
2.3.2. Muestra	24
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	24
2.4.1. Técnicas	24
2.4.2. Validez	25
2.4.3. Confiabilidad	25
2.5. Procedimiento	26
2.6. Métodos de análisis de datos	26
2.7. Aspectos éticos	27
III. RESULTADOS	28
3.1. Análisis de la Encuesta	28

3.1.1. Tablas de Análisis de los resultados de la encuesta.	28
3.2. Análisis de la Entrevista	43
IV. DISCUSIÓN	49
V. CONCLUSIONES	59
VI. RECOMENDACIONES	62
VII. REFERENCIAS	64
VIII. ANEXOS	66
Anexo 1: Fiabilidad del Instrumento	66
Anexo 2: Herramientas de Trabajo	68
Anexo 3: Guía de entrevista estructurada	70
Anexo 4: Aplicación de la entrevista estructurada tipeada	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Triple entrada variables para la sistematización de información de la investigación cuantitativa.....	18
Tabla 2 Técnica de recolección de datos.	24
Tabla 3 Entrevista estructurada y representantes.....	25
Tabla 4 Resumen de procesamiento de casos.....	25
Tabla 5 Grado de conocimiento del constructo normativo sobre gobierno electrónico de trabajadores y funcionarios.....	28
Tabla 6 Grado de conocimiento del constructo marco referencial sobre gobierno electrónico	30
Tabla 7 Grado de conocimiento del constructo marco teórico sobre gobierno electrónico de trabajadores y funcionarios.....	32
Tabla 8 Grado de conocimiento del constructo conceptual sobre gobierno electrónico de trabajadores y funcionarios.....	34
Tabla 9 Grado de conocimiento del constructo normativo sobre gestión de la calidad de trabajadores y funcionarios.....	36
Tabla 10 Grado de conocimiento del constructo referencial sobre gestión de la calidad de trabajadores y funcionarios.....	38
Tabla 11 Grado de conocimiento del constructo teórico sobre gestión de la calidad de trabajadores y funcionarios.....	40
Tabla 12 Grado de conocimiento del constructo conceptual gestión de la calidad de trabajadores y funcionarios.....	42
Tabla 13 Tabla de análisis cualitativo de la entrevista estructurada aplicada a un trabajador administrativo de mayor antigüedad	43
Tabla 14: Muestra piloto para la confiabilidad estadística.....	66
Tabla 15 Resumen de procesamiento de casos.....	67
Tabla 16 Estadísticas de fiabilidad	67
Tabla 17 Estadísticas del total de elementos	67

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal el de evaluar el nivel de conocimiento e implementación del Gobierno Electrónico y la Gestión de la Calidad en la Dirección de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, año 2019; el enfoque de la investigación es mixto, con un diseño de investigación descriptivo-explicativo y fenomenológico. Dentro de la metodología aplicada se realizó una exploración de la realidad mediante la observación directa, así mismo se realizó una evaluación de la información existente; de igual manera, para la aplicación de los instrumentos de recolección de información, en el caso de la encuesta, se aplicó un cuestionario a toda la población, conformada por 9 trabajadores administrativos y 4 funcionarios; por otro lado, se elaboró una guía de entrevista estructurada que fue aplicada a un trabajador administrativo que tiene 20 años de servicio en la oficina y que además, ha participado en la mayoría de capacitaciones relacionadas al tema de Gobierno Electrónico y Gestión de la Calidad.

Entre los principales hallazgos encontrados tenemos que en la Dirección de Admisión existe un nivel de conocimiento entre poco y regular de las variables de la investigación, lo cual se ve reflejado en su aún deficiente nivel de implementación en materia de gobierno electrónico. Si bien es cierto el uso de tecnología es ineficiente aún, se evidencia que ha existido una mejora considerable en comparación con años anteriores, lo que ha favorecido a la hora de gestionar la calidad en los servicios brindados por la oficina; así mismo, al momento de contrastar el marco normativo de las variables se identificó que dentro del Reglamento del Sistema de Administración de Modernización de la Gestión Pública se establece que para gestionar la calidad en la prestación de servicios es necesario el uso de la tecnología de la información y comunicaciones, principalmente para favorecer la interacción entre la entidad pública y los ciudadanos, por lo tanto, siendo el Gobierno Electrónico uno de los ejes transversales de la de la modernización de la gestión pública, este favorecerá a la Gestión de la Calidad dentro de una organización.

Por otro lado, los resultados de la investigación permitieron identificar a la falta de un plan de trabajo institucional en materia de gobierno electrónico, la no priorización de la inversión en tecnología, la falta de recursos presupuestales para innovación y a la deficiente capacitación del personal como los principales limitantes a la hora de implementar el gobierno electrónico en la Dirección de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, lo

que podría ser extendido a la mayoría de entidades del aparato gubernamental del estado peruano.

Palabras Clave:

Gobierno Electrónico, Gestión de la Calidad, Tecnología de la Información y Comunicación.

ABSTRACT

This research main objective was to assess the level of knowledge and implementation of the Electronic Government and Quality Management in the Department of Admission of the National University of Trujillo, 2019; the focus of the research is mixed, with a research design descriptive-explanatory and phenomenological. Within the methodology applied an exploration of reality was by direct observation, also an assessment of existing information was made; likewise, for the application of tools for collecting information, in the case of the survey, a questionnaire to the entire population, consisting of nine administrative staff workers and 4 was applied; On the other hand, a structured interview guide that was applied to an administrative worker who has 20 years of service in the office and also has participated in most of training related to the subject of Electronic Government and Quality Management was developed.

Among the main findings have in the Directorate of Admission there is a level of knowledge among some of the variables and regulate research, which is reflected in its still poor level of implementation in e-government. While it is true the use of technology is still inefficient, it is evident that there has been a considerable improvement compared to previous years, has favored in managing the quality of services provided by the office; Also, at the time of contrast the regulatory framework of the variables that identified within the Regalement of Management System Modernization of Public Administration established to manage the quality of service delivery is necessary to use technology information and communications,

On the other hand, the results of research helped identify the lack of an institutional work plan on e-government, non-prioritizing investment in technology, lack of budgetary resources for innovation and poor training of staff and main limiting when implementing e-government in the Office of Admissions of the National University of Trujillo, which could be extended to most entities of the governmental apparatus of the Peruvian state.

Key words:

Electronic government, Quality Management, Information Technology and Communication.

I. INTRODUCCIÓN

Vivimos en un tiempo en el que la tecnología avanza a tal ritmo que en muchas realidades sociales les es difícil ir de la mano con las nuevas tendencias, quedando rezagados en cuanto a las enormes ventajas y beneficios que ésta trae consigo.

En el caso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TICs), los beneficios que se puedan llegar a obtener dependen mucho de cuál es la relevancia que se le da en su desarrollo y el uso que se le dé a los mismos, siendo éste el motivo por el cual existen países que se encuentran mejor posicionados que otros, en materia de Gobierno Electrónico, muchas veces con el mismo nivel de desarrollo económico.

Dentro de las múltiples aplicaciones que se le pueden dar a las TICs, se encuentra el rol que pueden llegar a cumplir dentro de los organismos gubernamentales, siendo generadores de eficiencia dentro de la administración pública y facilitando la participación ciudadana en todos los niveles de gobierno.

En el contexto internacional, la situación del uso de las TICs orientadas al mejor servicio del gobierno muestra un panorama muy amplio. De acuerdo al ranking mundial de Gobierno Electrónico (Institute of e-Government, Waseda, 2016), son los países asiáticos y europeos aquellos en los que el gobierno electrónico se ha desarrollado en mayor medida, esto en base a la medición de 10 indicadores.

El primer indicador, la adecuada infraestructura de red, es el punto de partida para el gobierno electrónico, y para el uso eficiente de las tecnologías de la información en general, ya que es el soporte físico que permite la comunicación de datos entre dos o más puntos, y en el caso específico del gobierno electrónico, permite la comunicación entre las instituciones del estado y los ciudadanos. El segundo indicador, la optimización en la gestión, tiene que ver directamente con la integración efectiva y eficiente de los procesos de las instituciones públicas, sirviéndose de las tecnologías de la información como soporte para tal objetivo. Los servicios en línea, como tercer indicador, está directamente relacionado con el segundo, ya que para la creación de servicios en línea es necesario que los procesos se encuentren optimizados, o visto desde otra perspectiva, al momento en que se busque crear servicios en línea, se presentará la necesidad de revisar estos procesos y de optimizarlos. Por otro lado, el Portal Nacional como cuarto indicador, es aquel que mide el grado de centralización de los servicios en línea en un solo portal de fácil acceso a la

comunidad, logrando facilitar el acercamiento de los ciudadanos hacia los servicios que el gobierno pone a su disposición.

El quinto indicador de medición, Jefe de Sistemas de Información del Gobierno, es el que mide el grado de profesionalización de la gestión de los sistemas de información, es decir, busca que las instituciones del estado cuenten con el personal correctamente capacitado para poder alinear la estrategia del uso de las TICS hacia la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos. La promoción del Gobierno Electrónico, como sexto indicador, busca mediar, a través del análisis en cada sector, como el gobierno promueve el uso de las tecnologías de la información para la calidad de su servicio, a través de marcos o mecanismos legales como: políticas, legislación, estrategias, entre otros. Por otro lado, la Participación Electrónica, como séptimo indicador, consiste en la medición de que tanto los ciudadanos utilizan los servicios en línea que se les proporciona para involucrarlos en la participación ciudadana hacia una mayor gobernanza. El octavo indicador, Datos de Gobierno Abierto, permite medir que tan disponible y accesible son los datos públicos del estado, que permitan su uso sin tener que pagar tarifas o que se restrinjan injustamente por temas burocráticos. El concepto de Gobierno Abierto está tomando gran relevancia en el camino hacia la modernización del estado. El noveno indicador, Ciberseguridad, consiste en la medición del conjunto de herramientas, políticas, legislación, acciones, capacitaciones orientadas a garantizar que el uso de las tecnologías de la información se de en un entorno seguro para los involucrados.

Finalmente, el décimo indicador, que fue incluido en la edición del ranking del 2016, es el de los Usos de Tecnologías de la Información Emergentes, que fue incluido principalmente para medir como los países incluyen las nuevas tecnologías para mejorar la calidad del gobierno. Actualmente son los países más desarrollados quienes logran un mayor puntaje en este indicador, ya que son quienes más invierten en tecnologías emergentes, y se espera que con el tiempo los países en desarrollo incrementen sus puntajes. Cabe resaltar que en este indicador intervienen 3 tecnologías emergentes principalmente, que son: el uso del Cloud Computing, el internet de las cosas y Big Data.

Con respecto a los resultados del estudio se logró identificar que la mayoría de países latinoamericanos en general se encuentran en el tramo final del ranking, solo superiores a algunos países africanos como Kenia, Egipto y Nigeria, quienes ocupan las últimas posiciones.

Cabe destacar que el país de Chile es la excepción en cuanto a los países latinoamericanos, ocupando la posición 34 en el ranking, luego de Indonesia y superando a países como la India, Rumanía y Polonia.

Siendo las TICs la base del gobierno electrónico, es fácil entender los resultados del ranking anterior, ya que en el ranking mundial de los países más avanzados en cuanto a las TICs (La Vanguardia, 2017) se encuentran precisamente países europeos como Islandia, Corea del Sur, Suiza, Dinamarca, entre otros, y teniendo también los últimos lugares países como Colombia, Venezuela, México, Perú, entre otros.

Las conclusiones obtenidas nos dan a conocer la gran tendencia del enfoque orientado al ciudadano, siendo la creación de los servicios en línea un paso gigante que acerca al gobierno hacia la participación electrónica. También el estudio refleja como los teléfonos inteligentes están ganando terreno dentro de la implementación del gobierno electrónico, siendo una gran tarea para los países mejorar estas a través de la aplicación de las mejores prácticas.

Otra evidencia dentro del estudio refleja que existe una gran desarticulación entre el gobierno electrónico central y local, ya que no se están reuniendo esfuerzos hacia una mayor coordinación para un desarrollo integrado del país.

Adentrándonos un poco en nuestra realidad nacional, podemos corroborar lo reflejado por el ranking anterior, ya que no se ha logrado aún consolidarnos como país con un estado moderno, pero si se perciben iniciativas y acciones encaminadas hacia el cumplimiento de tal objetivo, como lo es la elaboración de un Plan Nacional de Gobierno Electrónico.

Según (Durand, 2016), Director Gerente en Data General Corporación, el plan nacional de gobierno electrónico debe diseñarse por etapas evolutivas, para así poder lograr avances en cuanto a la interoperabilidad de los sistemas de información, lo cual sigue siendo una de las principales deficiencias del estado peruano.

Así mismo, afirma que existen 4 barreras que limitan el desarrollo del gobierno electrónico en el Perú. En primer lugar (Durand, 2016) sostiene que en primer lugar, encontramos a la barrera de los recursos económicos, ya que aún no se le está dando prioridad al tema de gobierno electrónico dentro de la agenda presupuestaria.

Esto se debe en gran medida a que nuestro país no goza de un desarrollo económico que nos permita dar prioridad a estos aspectos, sino que tiene aún la prioridad de cubrir las

necesidades básicas de la población en aquellas zonas olvidadas. Es decir, formamos parte de los países del tercer mundo, por lo tanto, las prioridades del estado son otras.

Por otro lado, está la segunda barrera que tiene que ver con el talento humano, ya que actualmente el aparato gubernamental no está integrado necesariamente por personas capacitadas, lo cual se está intentando revertir con la implementación del nuevo régimen laboral SERVIR, con su fundamento en la meritocracia.

Como tercer punto (Durand, 2016) afirma que aún no se cuenta con una infraestructura tecnológica que permita interconectar más localidades, provincias y ciudades, y esto en gran medida se debe a la primera barrera, el tema presupuestal.

El no acceso de la totalidad, o de una mayoría considerable, al uso de internet es sin duda un punto muy relevante para el objetivo de lograr la modernización en la gestión pública mediante el gobierno electrónico y la participación ciudadana, ya que esto puede llevar a convertir las oportunidades de mejoras en posibles causantes de exclusión social, debido a que solo el 58.8% de la población peruana tiene acceso a internet, tal como se muestra en el informe del Instituto Peruano de Estadística e Informática, (INEI, 2019).

Otro aspecto importante a señalar con respecto al estudio realizado por INEI, es el de la gran relevancia que está tomando el uso de los teléfonos inteligentes para el acceso a internet, ya que el 81.6% de las personas que tienen acceso a internet también cuentan con un teléfono inteligente, lo cual beneficiaría en gran medida al encaminamiento hacia un gobierno móvil, es decir, que las nuevas iniciativas asociadas a gobierno electrónico tendrán el gran reto de soportar distintos tipos de plataformas de accesos a los servicios en línea.

Por otro lado, la gestión de la calidad es un tema de relevancia a nivel internacional, existen una gran diversidad de investigaciones realizadas y también diferentes modelos de Sistemas de Gestión de Calidad, cuya finalidad es la satisfacción máxima de los clientes; las instituciones educativas no son ajenas a estos conceptos.

En nuestro país nos encontramos en una etapa de grandes cambios, ya que la educación superior universitaria se encuentra en un proceso de transformación encaminado hacia la obtención de la calidad en los servicios brindados a los estudiantes, es así que la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), que es un organismo público creado dentro del marco de la nueva Ley Universitaria N° 30220, viene tomando un conjunto de medidas orientadas a la protección del derecho de los estudiantes a recibir una educación universitaria de calidad.

Otro organismo público que tiene dentro de sus objetivos el de garantizar que las instituciones educativas públicas y privadas ofrezcan un servicio de calidad es el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE).

Mientras que el licenciamiento es obligatorio para todas las instituciones que brinden servicio educativo superior en el Perú, la acreditación es opcional, salvo el caso de las carreras profesionales de ciencias de la salud o educación, para quienes, si es obligatorio, de acuerdo a la Ley N° 28740.

En este contexto, la Universidad Nacional de Trujillo (UNT) viene implementando un conjunto de acciones para mejorar y modernizar el sistema de enseñanza-aprendizaje, habiéndose logrado ya el licenciamiento institucional por un periodo de 8 años, con lo que se aseguró que la universidad reúne las condiciones básicas de calidad exigidas por la nueva Ley Universitaria y a la vez asumió un compromiso con la implementación de mejoras en la parte académica y administrativa.

La UNT no es ajena a las Políticas de Modernización de la Gestión Pública, ya que en junio de 2017 se aprobó con Resolución de Consejo Universitario N° 0310-2017/UNT el “Alineamiento de la Política de Modernización en la Gestión de la Universidad Nacional de Trujillo a la Política de Modernización de la Gestión Pública” y el “Plan de Implementación de la Política de Modernización en la Gestión de la Universidad Nacional de Trujillo 2017-2021”. Así mismo, teniendo en cuenta la Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM que dispone la creación del comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública, la Universidad Nacional de Trujillo con Resolución Rectoral N° 1529-2019/UNT declara de interés institucional las estrategias, acciones, actividades e iniciativas para el desarrollo del Gobierno Digital, así como también designa quienes conformarán el Comité de Gobierno Digital y las funciones que cumplirán.

Es así que podemos evidenciar que actualmente se están iniciando los trabajos encaminados a lograr una Institución Moderna, que aproveche las grandes ventajas del uso de las tecnologías de la información y que a su vez se encuentra alineado con las políticas de estado y gobierno, las cuales buscan conseguir la calidad en los servicios brindados por todas las instituciones públicas, entre ellas, las instituciones de formación superior universitaria.

Como parte de la investigación, se realizó un análisis en cuanto a la normatividad vigente que regula el Gobierno Electrónico y la Gestión de Calidad dentro de las Instituciones del

Estado, encontrando entre las más relevantes al Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital. Artículo 2, Ámbito de aplicación. 2.1 La presente Ley es de aplicación a toda entidad que forma parte de la Administración Pública a que se refiere el artículo I del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Sus regulaciones también alcanzan a las personas jurídicas o naturales que, por mandato legal, encargo o relación contractual ejercen potestades administrativas, y por tanto su accionar se encuentra sujeto a normas de derecho público, en los términos dispuestos por la Presidencia del Consejo de Ministros. Capítulo IV Gobernanza de Datos. Artículo 23.- Datos. 23.2 Las entidades de la Administración Pública administran sus datos como un activo estratégico, garantizando que estos se recopilen, procesen, publiquen, almacenen y pongan a disposición durante el tiempo que sea necesario y cuando sea apropiado, considerando las necesidades de información, riesgos y la normatividad vigente en materia de gobierno digital, seguridad digital, transparencia, protección de datos personales y cualquier otra vinculante.

Así también tenemos la Resolución Rectoral N° 1529-2019/UNT. Donde se resuelve lo siguiente: 1° Declarar de interés institucional las estrategias, acciones, actividades e iniciativas para el desarrollo del Gobierno Digital, Informática, la innovación, prospectiva y la economía digital en la Universidad Nacional de Trujillo, de conformidad con las políticas, estrategias y normatividad de la Secretaría de Gobierno Digital (SEGDI) del Estado Peruano, órgano Rector del Sistema Nacional de Informática. 5° Establecer como funciones del Comité de Gobierno Digital de la Universidad Nacional de Trujillo, las siguientes: a) Formular, implementar, evaluar y mejorar el Plan de Gobierno Digital de la Universidad Nacional de Trujillo, en coordinación con las unidades orgánicas académicas y administrativas; Liderar y dirigir el proceso de transformación digital en la Universidad Nacional de Trujillo; h) Promover el intercambio de datos, información, software público, así como la colaboración en el desarrollo de proyectos de digitalización entre entidades; k) Proponer políticas, lineamientos, estrategias y mecanismos de modernización, innovación y transformación digital de los servicios y trámites que brinda la universidad, mediante la implementación u optimización de sus procesos, procedimientos y servicios digitales, basado en estudios de prospectiva tecnológica que prevea la evolución de las tecnologías y su efecto en la sociedad.

Por otro lado, encontramos al Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. Capítulo

III Del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. Artículo 8.- Calidad de los bienes y servicios en el ámbito del Sistema. 8.1 La calidad de la prestación de los bienes y servicios comprende acciones que abordan desde el diseño y el proceso de producción del bien o servicio, el acceso y la atención en ventanilla, cuando corresponda, hasta el bien o servicio que presta la entidad. Están dirigidas, según corresponda, a conocer las necesidades de las personas a las que atiende la entidad, ampliar, diversificar o asociar los canales de atención, establecer estándares de calidad, utilizar tecnologías de información y comunicación en la interacción con las personas o entre entidades públicas, y otros medios que mejoren la calidad del bien o servicio.

Como último marco normativo tenemos a la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, que establece disposiciones técnicas para la Gestión de la Calidad del Servicio en las entidades de la Administración Pública. Disposiciones Generales. 5.4. Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicio. El modelo para la Gestión de la Calidad de Servicio se estructura en componentes orientados a repercutir en aquello que las personas valoran. Estos componentes son: 1) Conocer las necesidades y expectativas de las personas; 2) Identificar el valor del servicio; 3) Fortalecer el servicio; 4) Medir y analizar la calidad de servicio; 5) Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección; y 6) Cultura de calidad de servicio, estos dos últimos como elementos transversales, a fin de promover la mejora de los bienes y servicios. Es importante señalar que las entidades deben iniciar la aplicación del Modelo en el orden correspondiente a los números de cada componente (del 1 al 4), considerando que la información recogida en el componente 1 y 2 servirán de insumo para los otros componentes que conforman el Modelo. Sin embargo, si la entidad ya ha desarrollado el primer componente del Modelo, podrá continuar con los siguientes componentes, teniendo en cuenta lo dispuesto en el alcance de la presente norma. Así mismo, tener en cuenta que los componentes 5 y 6 se empiezan a desarrollar desde el compromiso asumido por la entidad para la aplicación del Modelo, es decir se desarrollará en paralelo con los otros componentes.

Dentro del marco referencial que nutre el presente trabajo encontramos en primer lugar a la investigación denominada *Orientación al ciudadano en el "Gobierno Electrónico" de los municipios del Ecuador* (Suing, Barraqueta Molina, & Carpio-Jiménez, 2017), la cual tiene como objetivo de investigación el de conocer el cumplimiento de los criterios de orientación al ciudadano en los sitios Web de los Gobiernos Autónomos Descentralizados municipales del Ecuador.

Los autores basan su investigación en una metodología cuantitativa y cualitativa, midiendo variables de distintos sitios web municipales y realizando la aplicación de entrevistas semiestructuradas a actores vinculados a la Gestión Pública local; teniendo como hipótesis la de un alto cumplimiento de las variables de provisión de información, consulta y participación activa de los ciudadanos.

Producto de la investigación se concluyó que las webs municipales del Ecuador no entregan información de calidad, generan pocos espacios de discusión, no hay una presencia consistente de atención a las demandas de los ciudadanos y que estos son consumidores de datos, pero no generan opiniones. Todo esto pese a contar con infraestructura e institucionalidad, lo que nos hace notar que una institución no puede considerar que posibilita el Gobierno Electrónico solamente con la adquisición de equipos que se encuentren a la vanguardia tecnológica, sino que también es necesario enfocar todos los esfuerzos hacia la búsqueda de la satisfacción de los usuarios, ya que la tecnología no es un fin en sí, sino más bien es un medio a través del cual se busca dar soporte a las distintas iniciativas de los gestores públicos orientadas al servicio del ciudadano.

Por otro lado, el trabajo de investigación que lleva el título *Efectos de la gestión de la calidad en la innovación y en los resultados operativos y financieros* (García Fernández, 2016), con el que se obtuvo el grado de doctor en la Universidad de Alicante en España, consiste en una investigación mixta (cuantitativa-cualitativa) que busca esclarecer la influencia de la gestión de la calidad en los resultados operativos y financieros, así mismo también busca establecer la relación entre la gestión de la calidad y la innovación, ya que ésta no ha sido estudiada ampliamente.

Ésta investigación ha utilizado una metodología basada en datos cualitativos y cuantitativos, ya que permite compensar las limitaciones del uso de cada uno de los métodos de manera independiente. En una primera instancia se realizó un estudio cualitativo basado en análisis exploratorio de casos para observar in situ el fenómeno. Luego se realiza un estudio cuantitativo mediante la recolección de datos de empresas que tienen implementados sistemas de gestión de calidad europeo (EFQM) y aquellas que no lo tienen.

Una de las conclusiones obtenidas del análisis de los resultados es que, con respecto a la influencia positiva de la Gestión de la Calidad en la Innovación, la formación para directivos y operarios puede mejorar la motivación de los trabajadores y aumentar sus conocimientos. Además se observa también que cuando las capacitaciones sobre calidad no son solo para

los directivos, sino también para el resto de empleados, existe la posibilidad que los trabajadores puedan proponer ideas que optimicen los procesos del negocio.

Por otro lado, con respecto a la influencia de la gestión de calidad en los resultados operativos se evidencia que la motivación de los trabajadores es un factor principal para la reducción de errores en el servicio, el incremento de la productividad y la mayor satisfacción de los empleados. Así mismo, para aumentar la calidad a la hora de brindar un servicio es necesario evaluar las quejas y/o sugerencias de los clientes.

Así mismo, el proporcionar los recursos necesarios para mejorar la calidad y poner a disposición de todos los empleados la información sobre calidad genera mejoras en los resultados operativos, que a su vez pueden ayudar a mejorar la rentabilidad de la empresa.

Por otro lado, el presente trabajo de investigación refuerza los conocimientos de la materia de estudio con sustentos teóricos, siendo los más relevantes los mostrados a continuación.

En el caso de la implementación del Gobierno Electrónico dentro de las entidades públicas, es necesario identificar los indicadores que nos permitirán medir cuanto es lo que se ha logrado y cuanto es el camino que aún falta por recorrer, en ese sentido, la Comisión Económica para América Latina (CEPAL), dentro de sus publicaciones, proporciona un informe parcial del proyecto “Hacia un modelo multidimensional para la medición del gobierno electrónico en América Latina y el Caribe” donde establece indicadores específicos para la medición de un conjunto de variables agrupadas en dimensiones, que son correlacionales al nivel de implementación de Gobierno Electrónico dentro de una organización.

El Modelo multidimensional de medición del Gobierno Electrónico para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2007), tiene un enfoque de análisis a nivel país, y se construyó bajo dos pilares fundamentales. En primer lugar, se basó en el conjunto de avances teóricos construidos entorno al Gobierno Electrónico, recopilado de las más importantes revistas académicas de administración pública y políticas públicas, de reportes y revistas de investigación de alto impacto, entre otras fuentes, de los últimos 10 años, de la fecha en que se realizó el estudio. Como segundo pilar se tomó las principales prácticas de evaluación del Gobierno Electrónico de la época.

Este modelo teórico-conceptual tiene por finalidad la de operacionalizar la forma en que se mide la implementación del Gobierno Electrónico. Las 3 dimensiones que categorizan las variables de medición son: la dimensión determinante, que identifican cuales son los factores

causales que afectan las características y resultados de las iniciativas de gobierno electrónico. Esta primera dimensión está conformada por 5 variables: la calidad de la información y datos existentes para alimentar los sistemas, la infraestructura tecnológica y compatibilidad, las características organizacionales y gerenciales, el marco legal e institucional existente y la demanda potencial.

También, la dimensión de características, que involucra variables que miden los aspectos técnicos, los cuales son: la calidad de la información disponible en los sitios y sistemas, los servicios, la interacción, la integración, la personalización, la seguridad, la privacidad, la accesibilidad, la usabilidad y utilidad.

Finalmente, la tercera dimensión, la dimensión de resultados, abarca las variables que permiten identificar el impacto en cuanto a beneficio logrado por la implementación del Gobierno Electrónico. Las variables consideradas en esta última dimensión son: las estadísticas de uso del sistema, la calidad de los servicios públicos, la eficiencia y productividad, los programas y políticas más eficaces, la transparencia y rendición de cuentas, la participación ciudadana y los cambios en el marco regulatorio.

Si bien es cierto, este modelo está enfocado para realizar un análisis situacional a nivel de país, es sin duda una referencia importante para tener en cuenta a la hora de analizar cualquier institución gubernamental. Es muy probable que al intentar aplicar este modelo de medición a un organismo de menor magnitud existan ciertas variables o indicadores que no se ajusten a la realidad, por tal motivo queda a tarea de los investigadores en realizar los ajustes correspondientes que permitan tener resultados más exactos y confiables dentro de los análisis a realizar.

En el caso de la variable Gestión de la Calidad, encontramos al Modelo de Calidad del Servicio de (Grönroos, 1984), que consiste en un modelo que integra la calidad del servicio en función de tres componentes. En primer lugar, se mide la calidad técnica, referida al “qué” representa el servicio recibido por los usuarios como consecuencia de la compra; por otro lado, se mide la calidad funcional, que representa el “cómo” el usuario recibe y experimenta el servicio y está relacionado con la forma en la cual se ha prestado el servicio a los usuarios por el personal del establecimiento; finalmente se mide la imagen corporativa, que representa el resultado de cómo el usuario percibe la empresa a través del servicio que presta, afecta su percepción de la calidad del servicio y está asociada a la imagen que se forma sobre la organización, ya sea por su experiencia previa o por la comunicación que haya recibido.

Así mismo, como sustento teórico de la variable de Gestión de la Calidad, encontramos a la norma ISO 9001, que de acuerdo a la (International Organization for Standardization, 2015), consiste en un conjunto de normas internacionales propuestas con la finalidad de estandarizar la implementación de los Sistemas de Gestión de la Calidad dentro de las organizaciones, ya sean públicas o privadas, y sin importar la magnitud o dimensión de las mismas. En palabras concretas, la norma ISO 9001 busca lograr la excelencia en el trabajo hacia la mejora de la calidad de los productos y servicios brindados por la organización, que finalmente se desencadena en la obtención de la máxima satisfacción de los usuarios o clientes.

En general la familia de normas ISO 9000 están relacionadas con la calidad y fueron elaboradas por el Comité Técnico ISO/TC 176, quien fue creado con el objetivo de establecer normas para la gestión de la calidad dentro de las organizaciones. En el caso concreto de la norma ISO 9001, establece cuales son los requisitos a cumplir para lograr implementar exitosamente un Sistema de Gestión de la Calidad y así conseguir una certificación a nivel internacional.

También tenemos el modelo de calidad del servicio entregado por sitios web, sustentada por (Parasuraman, Zeithalm, & Berry, 2005), donde se busca evaluar la calidad del servicio entregado en sitios web mediante 2 escalas. La primera escala básica de 22 ítems agrupados en cuatro dimensiones: eficiencia, cumplimiento, disponibilidad del sistema y la privacidad. La segunda escala, que es para usuarios frecuentes del sitio web, considera 11 ítems agrupados en tres dimensiones: la capacidad de respuesta, compensación y de contacto. Este modelo servirá como base para identificar cuál es la percepción de los usuarios de las plataformas digitales de la organización; debido a la naturaleza del servicio brindado por la Dirección de Admisión, que no es orientado a usuarios muy frecuentes, ya que una vez logrado el ingreso es muy alta la probabilidad que los usuarios no vuelvan a utilizar las plataformas digitales, basándose en este modelo se tendría que desestimar la segunda escala, de usuarios frecuentes.

El presente trabajo de investigación tiene una base conceptual compuesta por diferentes términos, siendo los más relevantes los mostrados en los siguientes párrafos.

En primer lugar, el término Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), para el autor (Graells, 2000), representa a todos aquellos avances tecnológicos que se dan como parte de la evolución de la informática, las telecomunicaciones y en general la tecnología, y

que nos permiten no solo contar con distintos canales de comunicación, sino también permite recopilar, preservar y procesar información con el fin del aprovechamiento de éstas para la solución de problemas o propuestas de mejoras orientadas a brindar un mejor servicio y la satisfacción de los usuarios de las mismas. Uno de los componentes producto de la evolución tecnológica que más relevancia ha tenido, es la Internet, que ha abierto las puertas hacia la exploración de otros campos y que ha facilitado en muchos aspectos la creación de nuevo conocimiento.

Por otro lado, según (Naser, 2011), se habla de Gobierno Electrónico al momento de usar las tecnologías de la información y comunicación (TICs) para proveer servicios gubernamentales independientes del tiempo, distancia y complejidad organizacional.

Actualmente nos encontramos en una realidad en la que la tecnología se ha vuelto parte de todas las organizaciones, y las entidades públicas no son una excepción, ya que son innumerables las grandes ventajas que éstas traen con respecto al acercamiento del gobierno hacia el pueblo. Es importante mencionar que, como toda herramienta, su mal uso puede traer también grandes perjuicios, es por esto la gran importancia de regular el correcto uso de las mismas en un entorno de democracia y respeto de los derechos fundamentales de las personas.

Existen diferentes tipos de gobierno electrónico, es así que los autores (Tineo Gonzales & Carlos Aguilar, 2017) describen 4 tipos: en primer lugar el Gobierno al Ciudadano, que se fundamenta en el uso de portales institucionales para facilitar la información hacia los usuarios. En segundo lugar encontramos al Gobierno a Empresas, que consiste en las compras que realizan las instituciones públicas a través del Sistema Electrónico de Adquisiciones del Estado. Como tercer tipo encontramos al Gobierno a Empleados, que se fundamenta en la necesidad de información y servicios de los mismos trabajadores de la institución, los cuales son satisfechos a través de los sistemas tipo Intranet. Finalmente tenemos al Gobierno a Gobierno, que en nuestro país está representado por el SIAF.

El Gobierno Electrónico como proceso está conformado por 5 fases para su implementación dentro de una organización (Armas Urquiza & Armas Suárez, 2011); la primera fase es la de Presencia, que consiste en la publicación de información en un medio digital de internet, la cual no implica una mayor interacción entre el gobierno y el ciudadano. La segunda fase es la de Interacción, que implican ya un mayor nivel de comunicación entre el gobierno y el ciudadano, y que a diferencia de la primera fase, ya se permiten el recibir opiniones de la población. Luego está la fase de Transacción, es mediante la cual el gobierno pone a

disposición de los ciudadanos mecanismos para realizar trámites sin tener que ir físicamente hasta las oficinas, estos son los llamados servicios en línea. La cuarta fase, de Transformación, implica un replanteamiento completo de los servicios brindados, consiguiendo una integración completa entre el gobierno, el sector privado y el ciudadano, logrando servicios más personalizados. Finalmente la fase de Participación Democrática, que es el nivel más alto de implementación de gobierno electrónico, el cual consiste en el involucramiento de la población en la toma de decisiones.

En el caso de la variable Gestión de la Calidad, también se cuenta con una base conceptual, la cual es presentada en los siguientes párrafos.

Por un lado, la Gestión de Calidad tiene una definición que ha sido acuñada a lo largo de los años, desde distintas fuentes; por un lado, las investigaciones académicas nutrían su definición desde una perspectiva abstracta, mientras que otros actores, quienes, desde su perspectiva de la práctica profesional, le dan un enfoque más aplicativo de Gestión de Calidad, considerándola como un conjunto de herramientas para el control del producto o servicio final.

Existen también organizaciones internacionales que a lo largo de los años han aportado con más que definiciones en cuanto a Gestión de la Calidad. Entre estas organizaciones tenemos a la European Organization for Quality (EOQ), que aportó principalmente con herramientas para el control estadístico de los procesos.

Un Modelo de Gestión de la Calidad es un instrumento utilizado por las organizaciones con la finalidad de mejorar los productos o servicios ofrecidos, y teniendo como soporte un enfoque objetivo, riguroso y estructurado (Ministerio de Educación, Cultura y Deporte de España, 2001).

Uno de los más representativos de los modelos y que conforma la base de otros surgidos en años posteriores es el del Ciclo de Mejora PDCA (Plan, Do, Check and Act) que consiste en un conjunto de fases consecutivas y repetitivas que se ponen en práctica para mejorar los procesos de una organización.

La primera etapa del ciclo PDCA es la de planificar las actividades a llevar a cabo con anticipación, estableciendo objetivos y un plan para conseguirlos. Como segunda etapa encontramos el desarrollar o hacer, que consiste fundamentalmente en ejecutar todas aquellas cosas que han sido programadas en la etapa anterior. En tercer lugar, se debe comprobar si los resultados que se están consiguiendo son consecuentes con los objetivos y

metas planteadas en la planificación, es decir es una verificación de lo ejecutado en la segunda etapa sobre lo planificado en la primera. Finalmente el Actuar consiste en identificar las posibles mejoras al proceso a partir del análisis de las 3 etapas primeras, es lo que llamamos retroalimentación dentro de un proceso, y que conforma en la parte más importante dentro del ciclo de mejora de Deming.

En el caso de la Calidad del Servicio, es importante tener en claro que a lo largo del tiempo surgieron varias definiciones de calidad, sin embargo, no podemos hablar de igual manera de calidad de un producto a la calidad al brindar un servicio, ya que en primera instancia un servicio no podrá ser comprobado por un consumidor hasta que lo reciba, a diferencia que los productos si pueden ser verificados antes de su compra.

La calidad de servicio ha sido definida de varias maneras, siendo la definición de (Reeves & Bednar, 1994) una consolidación de varias otras definiciones de diferentes autores, quienes consideran a la calidad como el valor y la conformidad con las especificaciones y requisitos exigidos por los usuarios, es decir toman como perspectiva principal la percepción del cliente para definir si un servicio es de calidad o no. Así también dentro de su definición considera a la calidad del servicio como la búsqueda de no perdida por parte del cliente y el conocimiento y/o superación de sus expectativas.

Para lograr la calidad en el servicio brindado es necesario entender la importancia de las características de los servicios como factores para realizar una correcta medición. En ese sentido, (Villalba Sánchez, 2013), plantea 3 características de la calidad, las cuales son: la intangibilidad, la inseparabilidad y la heterogeneidad o inconsistencia.

El autor considera a la intangibilidad como el principal diferenciador entre un bien y un servicio, esto debido a que los servicios prestados no pueden ser percibidos directamente lo por los sentidos antes de la adquisición. Es debido a esto que es un gran reto el comprender a los consumidores de los servicios, ya que esto será una evaluación subjetiva. Por otro lado, la inseparabilidad se refiere a que no es posible brindar un buen servicio si no se tiene en cuenta que la calidad del mismo dependerá de la constante interacción entre los consumidores y quienes brindan el servicio.

Finalmente, la heterogeneidad se refiere a que, a diferencia de los bienes, los servicios son difíciles de estandarizar, ya que los servicios que puede brindar alguien en un mismo rubro, es muy probable que varíe con respecto al que brinden otros vendedores. Con respecto a esta última característica el autor (Duque, 2005), hace hincapié en que la percepción que tiene la

empresa con respecto al servicio que está brindando no necesariamente será la misma que el cliente llegue a percibir. En ese sentido, podemos darnos cuenta que a diferencia de los bienes, la medición en cuanto a la calidad de los servicios brindados es un tanto más complejo de medir, es por esto que distintos autores llegaron a plantear una gran variedad de modelos de medición, algunos más aceptados que otros.

Por otro lado, el aseguramiento de la calidad surge a partir de las dificultades del control de calidad en cuanto a la prevención de acontecimientos no deseados. El aseguramiento de la calidad consiste en tomar como forma de vida a la prevención con la finalidad de anticiparse a los errores, asegurando una calidad a lo largo del tiempo (Universidad EAFIT, 2013).

Habiendo revisado cuál es la situación actual de nuestras variables gobierno electrónico y gestión de la calidad podemos darnos cuenta a través las estadísticas que la realidad es un poco preocupante en cuanto a materia de implementación de gobierno electrónico en nuestro país. Si bien es cierto, existen iniciativas que buscan dar solución a ésta problemática, es indispensable conocer como se viene dando este proceso de implementación en las distintas instituciones públicas, no solo en los gobiernos regionales y locales, sino también dentro de las universidades públicas, ya que actualmente no existen trabajos de investigación que enfoquen su objeto de estudio en este tipo de instituciones que también forman parte del gobierno central.

Como punto de partida de la presente investigación tenemos el planteamiento del problema, que surge a raíz de la identificación de una contradicción entre lo que ocurre en la realidad y lo que debería ser (Kerlinger, 1982). Es así que, el problema planteado de la presente investigación responde a la pregunta: ¿Cuál es el nivel de conocimiento y el grado de implementación en materia de gobierno electrónico y gestión de la calidad en la Dirección de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, año 2019?

El presente estudio se justifica en primer lugar en la importancia de conocer cuál es la situación en cuanto a implementación del gobierno electrónico para las instituciones públicas y como estas gestionan la calidad en los servicios que brindan, así mismo, en la necesidad de dar a conocer que el gobierno electrónico no es un tema de las gobernaciones y municipalidades, sino que es de ámbito de todas las instituciones públicas que conforman el aparato gubernamental del estado.

Por otro lado, no existe una amplia base de investigaciones con respecto a cómo la implementación del gobierno electrónico podría llegar a incidir en la gestión de la calidad dentro de una organización, siendo el presente trabajo de investigación una base para futuras investigaciones.

Así mismo, al analizar el grado de implementación del gobierno electrónico en el objeto de estudio se logrará identificar cuáles son aquellas barreras o dificultades que desfavorecen el éxito de tales iniciativas, así también se conocerá la importancia de gestionar la calidad dentro de las instituciones públicas, y como esto llega a generar valor a los ciudadanos.

Mediante la aplicación de encuestas en la investigación podremos llegar a determinar cuál es el nivel de conocimiento en cuanto a materia de gobierno electrónico, y así poder tener una idea más acercada a la realidad de cómo es que se ha venido dando el proceso de capacitación a los servidores públicos y así tener una base para realizar una propuesta en cuanto a las necesidades de capacitación de los servidores públicos.

Finalmente, el trabajo de investigación, a través de sus recomendaciones, servirá como una fuente de ideas para servidores públicos que trabajen en áreas de tecnologías de la información, con la finalidad de que puedan lograr una mayor predisposición del resto de personal en el proceso de implementación de gobierno electrónico.

Los objetivos de la investigación, que de acuerdo a (Tamayo, 1998) determinan cuales son los propósitos por lo que se está realizando el trabajo, están conformados por el objetivo general, que es: Evaluar el nivel de conocimiento e implementación del gobierno electrónico y la gestión de la calidad en la Dirección de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, año 2019. Los objetivos específicos son: Determinar el nivel de conocimiento del marco normativo del gobierno electrónico y la gestión de la calidad en la Dirección de Admisión de la UNT, año 2019. Determinar el nivel de conocimiento del marco conceptual referente a las variables gobierno electrónico y gestión de la calidad en la Dirección de Admisión de la UNT, año 2019. Describir y explicar cuáles son los limitantes al momento de implementar el gobierno electrónico en la Dirección de Admisión de la UNT, año 2019. Describir y explicar cómo el gobierno electrónico contribuye al trabajo interno en la Dirección de Admisión de la UNT, año 2019. Revisar si existe evidencia de incidencia del gobierno electrónico en la gestión de la calidad en la Dirección de Admisión de la UNT, año 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación del presente trabajo, de acuerdo a lo propuesto por (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 1998), es no experimental, ya que no se llegará a manipular la variable independiente, sino que se realizará un análisis de los fenómenos en su contexto natural.

Los trabajos de investigación pueden ser de 2 enfoques, cuantitativo o cualitativo, o en su defecto, un tercer enfoque que es la unión de los 2 anteriores, llamado enfoque mixto (Sampieri, Fernandez, & Baptista, 2015).

De acuerdo a (Sampieri, 2014), el diseño de la investigación es la manera en que el investigador obtendrá la información necesaria que le permita responder a la pregunta formulada en el planteamiento del problema.

El presente trabajo de investigación tiene un enfoque mixto, con un diseño descriptivo para el enfoque cuantitativo (Shuttleworth, 2019) y un diseño fenomenológico para el enfoque cualitativo (Vargas, 2007).

2.2. Operacionalización de variables

El trabajo de investigación se basa en el análisis de 2 variables: el gobierno electrónico y la gestión de la calidad.

Así mismo, con la finalidad de organizar la información de tal manera que se facilite la construcción de los instrumentos de recolección de datos se utilizará el cuadro de triple entrada, o también llamada Matriz de Sistematización, que fue propuesta por la doctora (Ramirez, 2016).

Tabla 1

Triple entrada variables para la sistematización de información de la investigación cuantitativa

<p style="text-align: center;">Título de la Tesis: El gobierno electrónico y la gestión de la calidad de la Dirección de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, año 2019.</p> <p>Objetivo General</p> <p>Analizar la situación del gobierno electrónico y la gestión de la calidad en la Dirección de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, año 2019.</p> <p>Objetivo Específicos</p> <ol style="list-style-type: none">1. Determinar el nivel de conocimiento del marco normativo del gobierno electrónico y la gestión de la calidad en la Dirección de Admisión de la UNT, año 2019.2. Determinar el nivel de conocimiento del marco conceptual referente a las variables gobierno electrónico y gestión de la calidad en la Dirección de Admisión de la UNT, año 2019.3. Describir y explicar cuáles son los limitantes al momento de implementar el gobierno electrónico en la Dirección de Admisión de la UNT, año 2019.4. Describir y explicar cómo el gobierno electrónico contribuye al trabajo interno en la Dirección de Admisión de la UNT, año 2019.5. Revisar si existe evidencia de incidencia del gobierno electrónico en la gestión de la calidad en la Dirección de Admisión de la UNT, año 2019.

PREGUNTAS	FUENTES CATEGÓRICAS	TRABAJADORES	FUNCIONARIOS	ESPECIALISTAS	REVISIÓN LITERARIA
		CUESTIONARIO	CUESTIONARIO	ENTREVISTA PROFUNDA	ANÁLISIS DE DATOS
CATEGORÍA O CONSTRUCTO Marco Normativo					
INDICADOR Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital.		X	X		Decreto Legislativo N° 1412 Artículo 2, Ámbito de aplicación. 2.1 La presente Ley es de aplicación a toda entidad que forma parte de la Administración Pública a que se refiere el artículo I del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Capítulo IV Gobernanza de Datos. Artículo 23.- Datos. 23.2 Las entidades de la Administración Pública administran sus datos como un activo estratégico, garantizando que estos se recopilen, procesen, publiquen, almacenen y pongan a disposición durante el tiempo que sea necesario y cuando sea apropiado, considerando las necesidades de información, riesgos y la normatividad vigente en materia de gobierno digital, seguridad digital, transparencia, protección de datos personales y cualquier otra vinculante.
INDICADOR Resolución Rectoral N° 1529-2019/UNT		X	X	X	Donde se resuelve lo siguiente: 1° Declarar de interés institucional las estrategias, acciones, actividades e iniciativas para el desarrollo del Gobierno Digital, Informática, la innovación, prospectiva y la economía digital en la Universidad Nacional de Trujillo, de conformidad con las políticas, estrategias y normatividad de la Secretaría de Gobierno Digital (SEGDI) del Estado Peruano, órgano Rector del Sistema Nacional de Informática. 5° Establecer como funciones del Comité de Gobierno Digital de la Universidad Nacional de Trujillo, las siguientes: a) Formular, implementar, evaluar y mejorar el Plan de Gobierno Digital de la Universidad Nacional de Trujillo, en coordinación con las unidades orgánicas académicas y administrativas; Liderar y dirigir el proceso de transformación digital en la Universidad Nacional de Trujillo; h) Promover el intercambio de datos, información, software público, así como la colaboración en el desarrollo de proyectos de digitalización entre entidades; k) Proponer políticas, lineamientos, estrategias y mecanismos de modernización, innovación y transformación digital de los servicios y trámites que brinda la universidad, mediante la implementación u optimización de sus procesos, procedimientos y servicios

FUENTES CATEGÓRICAS PREGUNTAS	TRABAJADORES	FUNCIONARIOS	ESPECIALISTAS	REVISIÓN LITERARIA
	CUESTIONARIO	CUESTIONARIO	ENTREVISTA PROFUNDA	ANÁLISIS DE DATOS
				digitales, basado en estudios de prospectiva tecnológica que prevea la evolución de las tecnologías y su efecto en la sociedad.
INDICADOR Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública	X	X		Decreto Supremo N° 123-2018-PCM Capítulo III Del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. Artículo 8.- Calidad de los bienes y servicios en el ámbito del Sistema. 8.1 La calidad de la prestación de los bienes y servicios comprende acciones que abordan desde el diseño y el proceso de producción del bien o servicio, el acceso y la atención en ventanilla, cuando corresponda, hasta el bien o servicio que presta la entidad. Están dirigidas, según corresponda, a conocer las necesidades de las personas a las que atiende la entidad, ampliar, diversificar o asociar los canales de atención, establecer estándares de calidad, utilizar tecnologías de información y comunicación en la interacción con las personas o entre entidades públicas, y otros medios que mejoren la calidad del bien o servicio.
INDICADOR Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, que establece disposiciones técnicas para la Gestión de la Calidad del Servicio en las entidades de la Administración Pública.	X	X	X	Disposiciones Generales. 5.4. Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicio. El modelo para la Gestión de la Calidad de Servicio se estructura en componentes orientados a repercutir en aquello que las personas valoran. Estos componentes son: 1) Conocer las necesidades y expectativas de las personas; 2) Identificar el valor del servicio; 3) Fortalecer el servicio; 4) Medir y analizar la calidad de servicio; 5) Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección; y 6) Cultura de calidad de servicio, estos dos últimos como elementos transversales, a fin de promover la mejora de los bienes y servicios. Es importante señalar que las entidades deben iniciar la aplicación del Modelo en el orden correspondiente a los números de cada componente (del 1 al 4), considerando que la información recogida en el componente 1 y 2 servirán de insumo para los otros componentes que conforman el Modelo. Sin embargo, si la entidad ya ha desarrollado el primer componente del Modelo, podrá continuar con los siguientes componentes, teniendo en cuenta lo dispuesto en el alcance de la presente norma. Así mismo, tener en cuenta que los componentes 5 y 6 se empiezan a desarrollar desde el compromiso

FUENTES CATEGÓRICAS PREGUNTAS	TRABAJADORES	FUNCIONARIOS	ESPECIALISTAS	REVISIÓN LITERARIA
	CUESTIONARIO	CUESTIONARIO	ENTREVISTA PROFUNDA	ANÁLISIS DE DATOS
				asumido por la entidad para la aplicación del Modelo, es decir se desarrollará en paralelo con los otros componentes.
CATEGORÍA O CONSTRUCTO MARCO REFERENCIAL				
INDICADOR Título de la tesis: “Orientación al ciudadano en el Gobierno Electrónico de los municipios del Ecuador”	X	X	X	La investigación es cuantitativa y cualitativa, donde se realiza la medición de distintos sitios web municipales y aplica entrevistas semiestructuradas a actores vinculados a la Gestión Pública local. Como producto de la investigación se determinó que la mayoría de web municipales no entregan información de calidad. Se identificó también que si se cuenta con infraestructura e institucionalidad, sin embargo el avance en materia de gobierno electrónico aún es deficiente.
INDICADOR Título de la tesis: “Efectos de la Gestión de la Calidad en la Innovación y en los resultados operativos y financieros”	X	X	X	Consiste en una investigación mixta (cuantitativa-cualitativa) que busca esclarecer la influencia de la gestión de la calidad en los resultados operativos y financieros, así mismo también busca establecer la relación entre la gestión de la calidad y la innovación, ya que ésta no ha sido estudiada ampliamente. Ésta investigación ha utilizado una metodología basada en datos cualitativos y cuantitativos, ya que permite compensar las limitaciones del uso de cada uno de los métodos de manera independiente. En una primera instancia se realizó un estudio cualitativo basado en análisis exploratorio de casos para observar in situ el fenómeno. Luego se realiza un estudio cuantitativo mediante la recolección de datos de empresas que tienen implementados sistemas de gestión de calidad europeo (EFQM) y aquellas que no lo tienen.
CATEGORÍA O CONSTRUCTO MARCO TEÓRICO				
INDICADOR El Modelo multidimensional de medición del Gobierno Electrónico para América Latina y el Caribe, de CEPAL. (2007)	X	X	X	Tiene por finalidad la de operacionalizar la forma en que se mide la implementación del Gobierno Electrónico. Las 3 dimensiones que categorizan las variables de medición son: la dimensión determinante, que identifican cuales son los factores causales que afectan las características y resultados de las iniciativas de gobierno electrónico. La dimensión de características, involucran variables que midan los aspectos técnicos. Y la dimensión de resultados, abarca las variables que permiten

FUENTES CATEGÓRICAS PREGUNTAS	TRABAJADORES	FUNCIONARIOS	ESPECIALISTAS	REVISIÓN LITERARIA
	CUESTIONARIO	CUESTIONARIO	ENTREVISTA PROFUNDA	ANÁLISIS DE DATOS
				identificar el impacto en cuanto a beneficio logrado por la implementación del Gobierno Electrónico.
INDICADOR El modelo de calidad del servicio de Grönroos (1984)	X	X		Consiste en un modelo que integra la calidad del servicio en función de tres componentes. La calidad técnica, referida al “qué” representa el servicio recibido por los usuarios como consecuencia de la compra. La calidad funcional, que representa el “cómo” el usuario recibe y experimenta el servicio y está relacionado con la forma en la cual se ha prestado el servicio a los usuarios por el personal del establecimiento. Y la imagen corporativa, que representa el resultado de cómo el usuario percibe la empresa a través del servicio que presta.
INDICADOR Norma ISO 9001	X	X	X	Consiste en un conjunto de normas internacionales propuestas con la finalidad de estandarizar la implementación de los Sistemas de Gestión de la Calidad dentro de las organizaciones, ya sean públicas o privadas, y sin importar la magnitud o dimensión de la misma. En palabras concretas, la norma ISO 9001 busca lograr la excelencia en el trabajo hacia la mejora de la calidad de los productos y servicios brindados por la organización, que finalmente se desencadena en la obtención de la máxima satisfacción de los usuarios o clientes.
INDICADOR Modelo de calidad del servicio entregado por sitios web, de Parasuraman y Berry. (2005)			X	Busca evaluar la calidad del servicio entregado en sitios web mediante 2 escalas. La primera escala básica de 22 ítems agrupados en cuatro dimensiones: eficiencia, cumplimiento, disponibilidad del sistema y la privacidad. La segunda escala, que es para usuarios frecuentes del sitio web, considera 11 ítems agrupados en tres dimensiones: la capacidad de respuesta, compensación y de contacto.
CATEGORIA O CONSTRUCTO MARCO CONCEPTUAL				
INDICADOR	X	X	X	Representa a todos aquellos avances tecnológicos que se dan como parte de la evolución de la informática, las telecomunicaciones y en general la tecnología, y que nos permiten no solo contar con distintos canales de comunicación, sino también

FUENTES CATEGÓRICAS	TRABAJADORES	FUNCIONARIOS	ESPECIALISTAS	REVISIÓN LITERARIA
	CUESTIONARIO	CUESTIONARIO	ENTREVISTA PROFUNDA	ANÁLISIS DE DATOS
PREGUNTAS Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC)				permite recopilar, preservar y procesar información con el fin del aprovechamiento de éstas para la solución de problemas. (Graells, 2000)
INDICADOR Gobierno Electrónico	X	X	X	Se habla de Gobierno Electrónico como el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para proveer servicios gubernamentales independientes del tiempo, distancia y complejidad organizacional. (Naser, 2011)
INDICADOR Modelo de Gestión de la Calidad	X	X	X	Un Modelo de Gestión de la Calidad es un instrumento utilizado por las organizaciones con la finalidad de mejorar los productos o servicios ofrecidos, y teniendo como soporte un enfoque objetivo, riguroso y estructurado (Ministerio de Educación, Cultura y Deporte de España, 2001). Uno de los más representativos de los modelos y que conforma la base de otros surgidos en años posteriores es el del Ciclo de Mejora PDCA (Plan, Do, Check and Act) que consiste en un conjunto de fases consecutivas y repetitivas que se ponen en práctica para mejorar los procesos de una organización.
INDICADOR Calidad del Servicio	X	X		Es el valor y la conformidad con las especificaciones y requisitos exigidos por los usuarios. Así también dentro de su definición considera a la calidad del servicio como la búsqueda de no perdida por parte del cliente y el conocimiento y/o superación de sus expectativas. (Reeves & Bednar, 1994). Así mismo, se plantea 3 características de la calidad, las cuales son: la intangibilidad, la inseparabilidad y la heterogeneidad o inconsistencia.

Fuente: Alejandro Caballero Romero, Ana María Soledad Ramírez y Martin Grado Vásquez.

2.3. Población y muestra

La población es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde la población posee una característica común, el cual da origen a los datos de la investigación (Tamayo, 1998).

2.3.1. Población

El presente trabajo de investigación tiene como población a los 13 trabajadores de la Dirección de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, entre ellos 9 empleados (conformado por 6 nombrados y 3 trabajadores CAS) y 4 funcionarios, entre ellos un director general, un jefe administrativo y 2 jefes de unidad.

2.3.2. Muestra

En el presente estudio se ha trabajado con la totalidad de la población, conformado por 13 trabajadores de la Dirección de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, por temas de viabilidad.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas

Se utilizara como técnica a la encuesta, que tiene como instrumento al cuestionario, el cual consiste en un conjunto de preguntas cerradas y directas que ayudan a recabar información concreta. (Vargas, 2007)

Tabla 2

Técnica de recolección de datos.

Variables	Técnica	Instrumento
Var 1: Gobierno Electrónico	Encuesta	Cuestionario
Var 2: Gestión de la Calidad	Encuesta	Cuestionario

Así mismo también se empleará la técnica de la entrevista estructurada, con su instrumento la guía de entrevista, la cual estará conformada por preguntas basadas en los 4 constructos de la matriz de sistematización, y que permitirán medir el grado de implementación de las variables en el objeto de estudio.

Tabla 3

Entrevista estructurada y representantes.

Entrevista Estructurada	Representantes
Trabajador con 20 años en la oficina	01
Total	01

2.4.2. Validez

Para asegurarse que un instrumento de recolección de información es efectivo, es decir, que realmente está midiendo la variable que se pretende analizar, es necesario realizar su validez (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 1998).

La validez de los instrumentos fue dada por un Docente en Investigación, Dr. En Administración, quien tiene amplia experiencia en temas de Gestión Pública, el Dr. Martin Grados Vásquez.

2.4.3. Confiabilidad

Para el instrumento del diseño cuantitativo, el cuestionario, se aplicó la prueba de confiabilidad mediante el coeficiente de alfa de Cronbach, el cuál arrojó un resultado de 85.3% que se encuentra dentro del rango aceptable de confiabilidad. Para esto se aplicó una prueba piloto a 15 trabajadores administrativos de una oficina de la Universidad Nacional de Trujillo.

Alfa de Cronbach fiabilidad del instrumento

Tabla 4

Resumen de procesamiento de casos

Casos	N	%
Válido	15	100,0
Excluido	00	000,0
Total	15	100,0

Estadísticas de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,853	15

2.5. Procedimiento

El punto de partida de la investigación fue la identificación de la población del objeto de estudio, ya que se hizo un seguimiento al personal para poder elaborar instrumentos de recolección de datos que se ajusten lo más posible a la realidad, así como también para seleccionar a la persona ideal para aplicar la entrevista estructurada.

El primer instrumento aplicado fue la encuesta, donde se presentaron algunos problemas en cuanto a la disponibilidad de los participantes, ya que en las fechas donde se acudió a aplicar los instrumentos se estaban realizando actividades de difusión en colegios y academias, por lo que en algunas ocasiones no se logró ubicar a todo del personal en la oficina durante su horario de trabajo.

Una vez aplicado la encuesta a los trabajadores se procedió a procesar los resultados mediante el software SPSS y con la ayuda de un estadístico, donde los resultados evidenciados sirvieron como base para la realización de repreguntas al momento de aplicar la entrevista estructurada.

Habiendo aplicado los instrumentos de recolección de información se procedió a realizar el análisis de los resultados, realizando una triangulación de la información obtenida en la encuesta, las categorías emergentes obtenidas en la entrevista y el conocimiento adquirido por el investigador en el proceso.

Habiendo realizado la triangulación y habiendo logrado obtener las respuestas que satisfagan a los objetivos planteados, se procedió a plantear las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

2.6. Métodos de análisis de datos

Para realizar el análisis, valoración y cálculos de los datos cuantitativos se requirió la técnica de tabulación, haciendo uso del programa SPSS versión 26,0 análisis de resultados cuantitativos y el programa Excel cuyos resultados son presentados en tablas variadas, haciendo uso de las frecuencias tanto absolutas y relativas simples; de modo que cuando se presenten los datos, se diagramen en las tablas estadísticas para realizar la interpretación de los resultados cuantitativos.

El análisis de los datos cualitativos está en base a la transcripción de los datos hallados en las entrevistas estructuradas y de la tabla de triple entrada de constructos, sobre los cuales se

construyen las categorías, las mismas que se analizan, describen y explican las causas fenomenológicas y la filosofía hermenéutica y cognitiva; asimismo se utilizó con instrumento de análisis.

2.7. Aspectos éticos

Para la recolección de los datos y la información requerida se solicitó la autorización correspondiente al Director de la Dirección de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo. Se realiza la aplicación de cuestionarios como instrumentos de recolección de datos, aplicados a trabajadores y funcionarios de la Dirección de Admisión de la UNT, siendo ésta de carácter anónimo.

El trabajador administrativo a quien se le aplicó la entrevista prefirió mantenerse en el anonimato, motivo por el cual sus datos no serán mostrados en el presente trabajo de investigación, y será considerado como un trabajador administrativo de la Dirección de Admisión de la UNT.

La autoría intelectual de las citas textuales fue asegurada, garantizando así la propiedad intelectual de los autores.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis de la Encuesta

3.1.1. Tablas de Análisis de los resultados de la encuesta.

Tabla 5

Grado de conocimiento del constructo normativo sobre gobierno electrónico de trabajadores y funcionarios

PREGUNTA	NADA				POCO				REGULAR				MUCHO				TOTAL DE ENCUESTADOS			
	TRAB	FUNC.	SUB TOTAL	%	TRAB	FUNC.	SUB TOTAL	%	TRAB	FUNC.	SUB TOTAL	%	TRAB	FUNC.	SUB TOTAL	%	TRAB	FUNC.	T	%
Pg. 1	1	0	1	7.7%	3	2	5	38.5%	5	2	7	53.8%	0	0	0	0%	9	4	13	100%
Pg. 2	3	0	3	23.1%	2	0	2	15.4%	4	4	8	61.5%	0	0	0	0%	9	4	13	100%
SUMATORIA				15.4%				26.9%				57.7%				0%				100%

Fuente: Creación propia

De acuerdo a los resultados mostrados en la Tabla 1 se evidencia que de las 2 preguntas aplicadas a los funcionarios y trabajadores del total de la población de la Dirección de Admisión de la UNT, se obtuvo como resultado que el 29.6% del total de la población conocen poco del Constructo Normativo del gobierno electrónico; de igual manera, el 57.7% de los encuestados manifiestan tener un conocimiento regular, mientras que el 0% respondieron que tienen mucho conocimiento; en cambio, el 15.4% de los encuestados respondieron que no conocen nada del constructo normativo del gobierno electrónico.

Con respecto a la primera pregunta, de los encuestados, entre ellos 9 trabajadores y 4 funcionarios, el 7.7% respondieron que no conocen nada sobre la Ley de Gobierno Digital, entre ellos solo 1 trabajador y ningún funcionario. De igual manera, el 38.5% de encuestados respondieron que conocen poco, entre ellos 3 trabajadores y 2 funcionarios. Por otro lado, el 53.8% de participantes de la encuesta manifestaron conocer regular sobre la norma, entre ellos 5 trabajadores y 2 funcionarios. Finalmente, de la aplicación de la encuesta se evidenció que ninguno de los encuestados conoce mucho sobre la Ley de Gobierno Digital.

En el caso de la segunda pregunta, de los participantes de la encuesta, entre ellos 9 trabajadores y 4 funcionarios, el 23.1% respondieron que no conocen nada sobre la Resolución Rectoral N° 1529-2019/UNT, entre ellos 3 trabajadores y ningún funcionario. En cambio, el 15.4% de encuestados respondieron que conocen poco, entre ellos 2 trabajadores y ningún funcionario. Por otro lado, el 61.5% de participantes de la encuesta manifestaron conocer regular sobre la Resolución Rectoral, entre ellos 4 trabajadores y los 4 funcionarios. Finalmente, de la aplicación de la encuesta se evidenció que ninguno de los encuestados conoce mucho sobre la mencionada Resolución Rectoral, la cual declara de interés institucional el tema de Gobierno Electrónico en la Universidad Nacional de Trujillo.

Tabla 6*Grado de conocimiento del constructo marco referencial sobre gobierno electrónico*

PREGUNTA	NADA				POCO				REGULAR				MUCHO				TOTAL DE ENCUESTADOS			
	TRAB	FUNC.	SUB TOTAL	%	TRAB	FUNC.	SUB TOTAL	%	TRAB	FUNC.	SUB TOTAL	%	TRAB	FUNC.	SUB TOTAL	%	TRAB	FUNC.	T	%
Pg. 5	1	0	1	7.7%	2	0	2	15.3%	3	2	5	38.5%	3	2	5	38.5%	9	4	13	100%
SUMATORIA				7.7%				15.3%				38.5%				38.5%				100%

Fuente: Creación propia

De acuerdo a los resultados mostrados en la Tabla 2 se evidencia que de la pregunta 5 correspondiente al constructo del marco referencial sobre gobierno electrónico aplicada a los funcionarios y trabajadores del total de la población de la Dirección de Admisión de la UNT, se obtuvo como resultado que el 15.3% del total de la población conocen poco sobre los mecanismos de entrega de información de calidad; de igual manera, el 38.5% de los encuestados manifiestan tener un conocimiento regular, entre ellos 3 trabajadores y 2 funcionarios; mientras que el 38.5% respondieron que tienen mucho conocimiento, entre ellos 3 trabajadores y 2 funcionarios; en cambio, el 7.7% de los encuestados, que representa a 1 de los empleados de la Dirección de Admisión, respondieron que no conocen nada del constructo normativo del gobierno electrónico.

Tabla 7*Grado de conocimiento del constructo marco teórico sobre gobierno electrónico de trabajadores y funcionarios*

PREGUNTA	NADA				POCO				REGULAR				MUCHO				TOTAL DE ENCUESTADOS			
	TRAB	FUNC.	SUB TOTAL	%	TRAB	FUNC.	SUB TOTAL	%	TRAB	FUNC.	SUB TOTAL	%	TRAB	FUNC.	SUB TOTAL	%	TRAB	FUNC.	T	%
Pg. 7	4	1	5	38.5%	5	1	6	46.2%	0	2	2	15.3%	0	0	0	0%	9	4	13	100%
SUMATORIA				38.5%				46.2%				15.3%				0%				100%

Fuente: Creación propia

De acuerdo a los resultados mostrados en la Tabla 3 se evidencia que de la pregunta 7 correspondiente al constructo del marco teórico sobre gobierno electrónico aplicada a los funcionarios y trabajadores del total de la población de la Dirección de Admisión de la UNT, se obtuvo como resultado que el 46.2% del total de la población, que corresponde a 5 empleados y 1 funcionario, conocen poco sobre las formas de medición del grado de implementación del gobierno electrónico en su institución; en cambio, el 15.3% de los encuestados manifiestan tener un conocimiento regular, entre ellos ningún trabajador y 2 funcionarios; mientras que ninguno de los encuestados respondieron que tienen mucho conocimiento; en cambio, el 38.5% de los encuestados, que representa a 4 trabajadores y 1 de los funcionarios de la Dirección de Admisión, respondieron que no conocen nada sobre las formas de entregar información de calidad a los postulantes a la UNT.

Tabla 8*Grado de conocimiento del constructo conceptual sobre gobierno electrónico de trabajadores y funcionarios*

PREGUNTA	NADA				POCO				REGULAR				MUCHO				TOTAL DE ENCUESTADOS			
	TRAB	FUNC.	SUB TOTAL	%	TRAB	FUNC.	SUB TOTAL	%	TRAB	FUNC.	SUB TOTAL	%	TRAB	FUNC.	SUB TOTAL	%	TRAB	FUNC.	T	%
Pg. 11	0	0	0	0.0%	2	1	3	23.1%	5	2	7	53.8%	2	1	3	23.1%	9	4	13	100%
Pg. 12	2	0	2	15.4%	2	2	4	30.8%	4	1	5	38.4%	1	1	2	15.4%	9	4	13	100%
Pg. 13	4	0	4	30.8%	3	2	5	38.4%	2	2	4	30.8%	0	0	0	0%	9	4	13	100%
SUMATORIA				15.4%				30.8%				41.0%				12.8%				100%

Fuente: Creación propia

De acuerdo a los resultados mostrados en la Tabla 4 se evidencia que de las 3 preguntas aplicadas al total de la población, se obtuvo como resultado que el 30.8% del total conocen poco del constructo marco conceptual de gobierno electrónico; por otro lado, el 41% de los encuestados manifiestan tener un conocimiento regular, mientras que el 12.8% respondieron que tienen mucho conocimiento; en cambio, el 15.4% de los encuestados respondieron que no conocen nada del constructo marco conceptual sobre gobierno electrónico.

Con respecto a la pregunta 11, de los encuestados, entre ellos 9 trabajadores y 4 funcionarios, ninguno de ellos respondió que no conoce nada sobre tecnologías de la información y comunicaciones TICs. Por otro lado, el 23.1% de encuestados respondieron que conocen poco, entre ellos 2 trabajadores y 1 funcionario. En cambio, el 53.8% de participantes de la encuesta manifestaron conocer regular sobre la norma, entre ellos 5 trabajadores y 2 funcionarios. Finalmente, de la aplicación de la encuesta se evidenció que el 23.1% de los encuestados conoce mucho sobre las TICs, que corresponde a 3 trabajadores y 1 funcionario.

En el caso de la pregunta 12, de los participantes de la encuesta, entre ellos 9 trabajadores y 4 funcionarios, el 15.4% respondieron que no conocen nada sobre los beneficios de la implementación del gobierno electrónico en su institución, entre ellos 2 trabajadores y ningún funcionario. En cambio, el 30.8% de encuestados respondieron que conocen poco, entre ellos 2 trabajadores y 2 funcionarios. Por otro lado, el 38.4% de participantes de la encuesta manifestaron conocer regular sobre los beneficios de la implementación del gobierno electrónico, entre ellos 4 trabajadores y 1 funcionario. Finalmente, de la aplicación de la encuesta se evidenció que el 15.4% de los encuestados, que representa a 1 trabajador y 1 funcionario, conoce mucho sobre los beneficios del gobierno electrónico.

En el caso de la pregunta 13, del total de participantes de la encuesta, el 30.8% respondieron que no conocen nada sobre las etapas del gobierno electrónico, entre ellos 4 trabajadores y ningún funcionario. En cambio, el 38.4% de encuestados respondieron que conocen poco, entre ellos 3 trabajadores y 2 funcionarios. Por otro lado, el 30.8% de participantes de la encuesta manifestaron conocer regular sobre estas etapas de implementación, entre ellos 2 trabajadores y 2 funcionarios. Finalmente, se evidenció que ninguno de los encuestados conoce mucho sobre las etapas de implementación del gobierno electrónico en una institución.

Tabla 9*Grado de conocimiento del constructo normativo sobre gestión de la calidad de trabajadores y funcionarios*

PREGUNTA	NADA				POCO				REGULAR				MUCHO				TOTAL DE ENCUESTADOS			
	TRAB	FUNC.	SUB TOTAL	%	TRAB	FUNC.	SUB TOTAL	%	TRAB	FUNC.	SUB TOTAL	%	TRAB	FUNC.	SUB TOTAL	%	TRAB	FUNC.	T	%
Pg. 3	1	0	1	7.7%	4	1	5	38.5%	4	3	7	53.8%	0	0	0	0%	9	4	13	100%
Pg. 4	2	0	2	15.4%	3	2	5	38.5%	4	2	6	46.2%	0	0	0	0%	9	4	13	100%
SUMATORIA				11.5%				38.5%				50.0%				0%				100%

Fuente: Creación propia

De acuerdo a los resultados mostrados en la Tabla 5 se evidencia que de las 2 preguntas aplicadas a los funcionarios y trabajadores del total de la población de la Dirección de Admisión de la UNT, se obtuvo como resultado que el 38.5% del total de la población conocen poco del Constructo Normativo sobre gestión de la calidad; por otro lado, el 50% de los encuestados manifiestan tener un conocimiento regular, mientras que ninguno de los encuestados respondieron que tienen mucho conocimiento; en cambio, el 11.5% de los encuestados respondieron que no conocen nada del constructo normativo sobre gestión de la calidad.

Con respecto a la pregunta 3, de los encuestados, entre ellos 9 trabajadores y 4 funcionarios, el 7.7% respondieron que no conocen nada sobre la Ley Marco de Modernización de la Gestión Pública, entre ellos solo 1 trabajador y ningún funcionario. De igual manera, el 38.5% de encuestados respondieron que conocen poco, entre ellos 4 trabajadores y 1 funcionario. Por otro lado, el 53.8% de participantes de la encuesta manifestaron conocer regular sobre la norma, entre ellos 4 trabajadores y 3 funcionarios. Finalmente, de la aplicación de la encuesta se evidenció que ninguno de los encuestados conoce mucho sobre la Ley Marco de Modernización de la Gestión Pública.

En el caso de la pregunta 4, de los participantes de la encuesta, entre ellos 9 trabajadores y 4 funcionarios, el 15.4% respondieron que no conocen nada sobre la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad, entre ellos 2 trabajadores y ningún funcionario. En cambio, el 38.5% de encuestados respondieron que conocen poco, entre ellos 3 trabajadores y 2 funcionarios. Por otro lado, el 46.2% de participantes de la encuesta manifestaron conocer regular sobre la Resolución Rectoral, entre ellos 4 trabajadores y los 2 funcionarios. Finalmente, de la aplicación de la encuesta se evidenció que ninguno de los encuestados conoce mucho sobre la mencionada Norma Técnica.

Tabla 10*Grado de conocimiento del constructo referencial sobre gestión de la calidad de trabajadores y funcionarios*

PREGUNTA	NADA				POCO				REGULAR				MUCHO				TOTAL DE ENCUESTADOS			
	TRAB	FUNC.	SUB TOTAL	%	TRAB	FUNC.	SUB TOTAL	%	TRAB	FUNC.	SUB TOTAL	%	TRAB	FUNC.	SUB TOTAL	%	TRAB	FUNC.	T	%
Pg. 6	0	0	0	0.0%	5	1	6	46.2%	4	1	5	38.5%	0	2	2	15.3%	9	4	13	100%
SUMATORIA				0.0%				46.2%				38.5%				15.3%				100%

Fuente: Creación propia

De acuerdo a los resultados mostrados en la Tabla 6 se evidencia que de la pregunta 6 correspondiente al constructo del marco referencial sobre gestión de la calidad aplicada a los funcionarios y trabajadores del total de la población de la Dirección de Admisión de la UNT, se obtuvo como resultado que el 46.2% del total de la población, que corresponde a 5 empleados y 1 funcionario, conocen poco sobre la influencia de la Gestión de la Calidad en los resultados de la organización; en cambio, el 38.5% de los encuestados manifiestan tener un conocimiento regular, entre ellos 4 trabajadores y 1 funcionario; mientras que el 15.3% de los encuestados respondieron que tienen mucho conocimiento, entre ellos ningún trabajador y 2 funcionarios; finalmente, ninguno de los encuestados respondieron que no conocen nada sobre la influencia de la Gestión de la Calidad en la organización.

Tabla 11*Grado de conocimiento del constructo teórico sobre gestión de la calidad de trabajadores y funcionarios*

PREGUNTA	NADA				POCO				REGULAR				MUCHO				TOTAL DE ENCUESTADOS			
	TRAB	FUNC.	SUB TOTAL	%	TRAB	FUNC.	SUB TOTAL	%	TRAB	FUNC.	SUB TOTAL	%	TRAB	FUNC.	SUB TOTAL	%	TRAB	FUNC.	T	%
Pg. 8	1	0	1	7.7%	3	0	3	23.1%	5	3	8	61.5%	0	1	1	7.7%	9	4	13	100%
Pg. 9	0	0	0	0.0%	3	1	4	30.8%	6	2	8	61.5%	0	1	1	7.7%	9	4	13	100%
Pg. 10	1	0	1	7.7%	3	0	3	23.1%	5	4	9	69.2%	0	0	0	0%	9	4	13	100%
SUMATORIA				5.1%				25.7%				64.1%				5.1%				100%

Fuente: Creación propia

De acuerdo a los resultados mostrados en la Tabla 7 se evidencia que de las 3 preguntas aplicadas a los funcionarios y trabajadores del total de la población de la Dirección de Admisión de la UNT, se obtuvo como resultado que el 25.7% del total de la población conocen poco del constructo marco teórico de gestión de la calidad; por otro lado, el 64.1% de los encuestados manifiestan tener un conocimiento regular, mientras que el 5.1% respondieron que tienen mucho conocimiento; finalmente, el 5.1% de los encuestados respondieron que no conocen nada del constructo marco teórico de gestión de la calidad.

Con respecto a la pregunta 8, de los encuestados, entre ellos 9 trabajadores y 4 funcionarios, el 7.7% de ellos, que corresponde a 1 trabajador y ningún funcionario, respondió que no conoce nada sobre los modelos de gestión de la calidad. Por otro lado, el 23.1% de encuestados respondieron que conocen poco, entre ellos 3 trabajadores y ningún funcionario. En cambio, el 61.5% de participantes de la encuesta manifestaron conocer regular sobre la norma, entre ellos 5 trabajadores y 3 funcionarios. Finalmente, de la aplicación de la encuesta se evidenció que el 7.7% de los encuestados conoce mucho sobre los modelos de gestión de la calidad, que corresponde a ningún trabajador y 1 funcionario.

En el caso de la pregunta 9, de los participantes de la encuesta, entre ellos 9 trabajadores y 4 funcionarios, ninguno de ellos respondieron que no conocen nada sobre la norma ISO 9001. En cambio, el 30.8% de encuestados respondieron que conocen poco, entre ellos 3 trabajadores y 1 funcionario. Por otro lado, el 61.5% de participantes de la encuesta manifestaron conocer regular sobre la mencionada norma, entre ellos 6 trabajadores y 2 funcionarios. Finalmente, de la aplicación de la encuesta se evidenció que el 7.7% de los encuestados, que representa a ningún trabajador y 1 funcionario, conoce mucho sobre la norma ISO 9001.

En el caso de la pregunta 10, del total de participantes de la encuesta, entre ellos 9 trabajadores y 4 funcionarios, el 7.7% respondieron que no conocen nada sobre el círculo de la mejora continua de Deming, entre ellos 1 trabajador y ningún funcionario. En cambio, el 23.1% de encuestados respondieron que conocen poco, entre ellos 3 trabajadores y ningún funcionario. Por otro lado, el 69.2% de participantes de la encuesta manifestaron conocer regular sobre el ciclo PDCA, entre ellos 5 trabajadores y 4 funcionarios. Finalmente, de la aplicación de la encuesta se evidenció que ninguno de los encuestados conoce mucho al respecto.

Tabla 12*Grado de conocimiento del constructo conceptual gestión de la calidad de trabajadores y funcionarios*

PREGUNTA	NADA				POCO				REGULAR				MUCHO				TOTAL DE ENCUESTADOS			
	TRAB	FUNC.	SUB TOTAL	%	TRAB	FUNC.	SUB TOTAL	%	TRAB	FUNC.	SUB TOTAL	%	TRAB	FUNC.	SUB TOTAL	%	TRAB	FUNC.	T	%
Pg. 14	0	0	0	0.0%	5	0	5	38.5%	4	4	8	61.5%	0	0	0	0.0%	9	4	13	100%
Pg. 15	0	0	0	0.0%	6	1	7	53.8%	3	3	6	46.2%	0	0	0	0.0%	9	4	13	100%
SUMATORIA				0.0%				46.2%				53.8%				0.0%				100%

Fuente: Creación propia

De acuerdo a los resultados mostrados en la Tabla 8 se evidencia que de las 2 preguntas aplicadas a los funcionarios y trabajadores del total de la población de la Dirección de Admisión de la UNT, se obtuvo como resultado que el 46.2% del total de la población conocen poco del Constructo Conceptual sobre gestión de la calidad; por otro lado, el 53.8% de los encuestados manifiestan tener un conocimiento regular, mientras que ninguno de los encuestados respondieron que tienen mucho conocimiento; así mismo también, ninguno de los encuestados respondieron que no conocen nada del constructo conceptual sobre gestión de la calidad.

Con respecto a la pregunta 14, de los encuestados, entre ellos 9 trabajadores y 4 funcionarios, ninguno de ellos respondió que no conocen nada sobre el aseguramiento de la calidad en una gestión. De igual manera, el 38.5% de encuestados respondieron que conocen poco, entre ellos 5 trabajadores y ningún funcionario. Por otro lado, el 61.5% de participantes de la encuesta manifestaron conocer regular sobre la norma, entre ellos 4 trabajadores y 4 funcionarios. Finalmente, de la aplicación de la encuesta se evidenció que ninguno de los encuestados conoce mucho el aseguramiento de la calidad en la Dirección de Admisión de la UNT.

En el caso de la pregunta 15, de los participantes de la encuesta, entre ellos 9 trabajadores y 4 funcionarios, ninguno de ellos respondió que no conocen nada sobre el enfoque al cliente como pilar de los Sistemas de Gestión de la Calidad. En cambio, el 53.8% de encuestados respondieron que conocen poco, entre ellos 6 trabajadores y 1 funcionario. Por otro lado, el 46.2% de participantes de la encuesta manifestaron conocer regular sobre la Resolución Rectoral, entre ellos 3 trabajadores y 3 funcionarios. Finalmente, de la aplicación de la encuesta se evidenció que ninguno de los encuestados conoce mucho sobre el enfoque al cliente.

3.2. Análisis de la Entrevista

Tabla 13

Tabla de análisis cualitativo de la entrevista estructurada aplicada a un trabajador administrativo de mayor antigüedad

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Gobierno Electrónico y la Gestión de la Calidad de la Dirección de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, año 2019.

Entrevistado:

Administrativo con 20 años de trabajo en la Dirección de Admisión de la UNT.

PREGUNTA	CATEGORÍA	ESTRUCTURA			TEORIZACIÓN
		TEMAS PRINCIPALES	TEMAS IMPORTANTES	TEMAS DESCARTABLES	
<p>PREGUNTA 1: ¿Qué tanto se ha implementado en materia de Gobierno Electrónico en su institución en base a la Resolución Rectoral N° 1529-2019/UNT? Explique.</p>	<ul style="list-style-type: none"> No existe un plan de trabajo a nivel institucional con respecto a la implementación del gobierno electrónico Existen limitaciones en cuanto a temas presupuestales. No se ha priorizado el tema de Gobierno Electrónico. 	<ul style="list-style-type: none"> No existe un plan de trabajo a nivel institucional con respecto a la implementación del gobierno electrónico. <p>El tema presupuestal es uno de las principales limitantes en la mayoría de instituciones públicas a la hora de innovar, lo que, sumado a un alto nivel de desconocimiento en cuanto a temas de tecnología hace que no exista una priorización en materia de gobierno electrónico dentro de las mismas.</p> <p>El rol del comité de gobierno digital es fundamental ya que al no contar con un plan de trabajo que establezca los lineamientos a nivel institucional en materia de gobierno electrónico conlleva a que los esfuerzos aislados de las unidades que conforman toda la institución fracasen, ya que no existirá una articulación interna en la institución, lo cual es fundamental a la hora de hablar de gobierno electrónico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Existen limitaciones en cuanto a temas presupuestales. No se ha priorizado el tema de Gobierno Electrónico. 		<p>En la resolución N° 1529-2019/UNT se declara de interés institucional al Gobierno Digital en la UNT, de acuerdo a las políticas establecidas por el órgano rector del Sistema Nacional de Informática. Así mismo, se crea el Comité de Gobierno Digital, estableciéndose así en la misma resolución cuáles son sus funciones a cumplir, siendo la más relevante la de formular, implementar, evaluar y mejorar el Plan de Gobierno Digital de la UNT, y la de proponer políticas, lineamientos, estrategias y mecanismos de modernización, innovación y transformación digital de los servicios y trámites que brinda la universidad.</p>
<p>PREGUNTA 2: ¿El servicio que brinda su institución se basa en los lineamientos del</p>	<ul style="list-style-type: none"> No se ha canalizado el uso de las TICs para mejorar la interacción con los postulantes. La atención al público se ve saturada en ciertas 	<ul style="list-style-type: none"> Se ha mejorado el trabajo interno mediante el uso de tecnología. No se ha canalizado el uso de las TICs para 	<ul style="list-style-type: none"> Se cuentan con estándares de calidad basados en la ISO 9001:2008. 	<ul style="list-style-type: none"> Los procesos de los servicios brindados si se encuentran ordenados y documentados. 	<p>El Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública en su artículo 8 norma sobre la calidad en los servicios que brindan las instituciones públicas, donde establece que la calidad de la prestación de los bienes y servicios comprende acciones que abordan desde el diseño y el proceso de producción del bien o servicio, el acceso y la</p>

<p>Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública en materia de Calidad del Servicio? Explique</p>	<p>fechas donde hay muy alta concurrencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se cuentan con estándares de calidad basados en la ISO 9001:2008. • Se ha mejorado el trabajo interno mediante el uso de tecnología. 	<p>mejorar la interacción con los postulantes.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • La atención al público se ve saturada en ciertas fechas donde hay muy alta concurrencia. 	<p>atención en ventanilla, cuando corresponda, hasta el bien o servicio que presta la entidad.</p> <p>Así mismo, establece que las entidades públicas deben buscar conocer las necesidades de las personas a las que atiende, ampliar, diversificar o asociar los canales de atención, establecer estándares de calidad, utilizar tecnologías de información y comunicación en la interacción con las personas o entre entidades públicas.</p>
<p>PREGUNTA 3: ¿Considera usted que las TICs han contribuido en su organización a que la entrega de información a los postulantes sea de calidad? Explique.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La información que necesitan los postulantes se encuentra disponible en medios digitales. • Los canales de entrega de información aún son básicos a comparación con lo que proporciona la tecnología hoy en día. • Los recursos son uno de las principales limitantes para la innovación en nuevos canales digitales. 	<ul style="list-style-type: none"> • La información que necesitan los postulantes se encuentra disponible en medios digitales. • Los recursos son uno de las principales limitantes para la innovación en nuevos canales digitales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los canales de entrega de información aún son básicos a comparación con lo que proporciona la tecnología hoy en día. 		<p>De acuerdo a la investigación titulada “Orientación al ciudadano del Gobierno Electrónico de los municipios del Ecuador”, las entidades públicas deben asegurarse no solo que la información pública esté disponible en diferentes canales de difusión, como lo son los sitios web, sino también que esta información proporcionada sea de calidad, siendo accesible, entendible, relevante para los ciudadanos y oportuna.</p> <p>De igual manera las instituciones deben crear más espacios de opinión con la finalidad de que todos los usuarios de los servicios puedan transmitir sus necesidades hacia la organización y éstas puedan ser atendidas, asegurando así una máxima satisfacción de los usuarios y por ende, logran alcanzar la calidad en el servicio.</p>
<p>PREGUNTA 4: ¿Qué tanto ha mejorado los</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se ha logrado trabajar de manera más ordenada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se ha logrado trabajar de manera más ordenada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los directivos son personal muy cambiante, lo que 	<ul style="list-style-type: none"> • Para la implementación del nuevo sistema 	<p>En el trabajo de investigación, para obtener el grado de doctor, titulado “Efectos de la gestión de la calidad en la innovación y en los resultados operativos y financieros” se</p>

<p>resultados del trabajo de su organización en base a la utilización de un Sistema de Gestión de la Calidad? Explique.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se tienen claro todos los procesos y los responsables de los mismos. • El conocimiento que llegan a adquirir los miembros de la institución no es compartido con el resto del personal. • Los directivos son personal muy cambiante, lo que dificulta tener un enfoque a largo plazo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se tienen claro todos los procesos y los responsables de los mismos. • El conocimiento que llegan a adquirir algunos miembros de la institución no es compartido con el resto del personal. <p>Cuando se gestiona la calidad se obtienen grandes mejoras a nivel interno en una institución, como por ejemplo el ordenamiento de los procesos, lo que conlleva a que los trabajadores trabajen de mejor manera y logran satisfacer las necesidades de los usuarios.</p> <p>Las capacitaciones constantes son de vital importancia no solo por el nivel de conocimientos que genera en la institución, sino también porque crea confianza en sí mismos por parte de los trabajadores, asegurando así que brinden un mejor servicio.</p>	<p>dificulta tener un enfoque a largo plazo.</p>	<p>de gestión de calidad no se han revisado los procesos y solo se ha hecho una copia del anterior ISO de la oficina.</p>	<p>llega a la conclusión que las capacitaciones son importantes no solo para aumentar el nivel de conocimiento de los trabajadores, sino que también genera una mayor motivación en ellos al momento de trabajar, ya que se sienten más capaces y confiados al desempeñar sus actividades.</p> <p>También se concluye que las capacitaciones en temas de calidad no solo deben ser dirigidas a los directivos, sino que también se debe incluir al personal operativo, ya que así se logra generar en ellos una mayor iniciativa para proponer ideas que innoven y mejoren los procesos del negocio.</p> <p>Por otro lado, se concluye que es necesario contar con una herramienta que permita evaluar el nivel de satisfacción de los clientes, para asegurar la calidad a la hora de brindar un servicio.</p>
<p>PREGUNTA 5: ¿De qué manera se mide el nivel de implementación de Gobierno Electrónico en su Institución y cuál es la importancia de realizar ésta medición? Explique.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actualmente no se está midiendo el nivel de implementación de Gobierno Electrónico. • No hay un lineamiento a nivel institucional, ni un plan de trabajo orientado a mejorar en temas de Gobierno Electrónico. • El Gobierno Electrónico es aún un tema nuevo para muchas personas en la institución. • Se han hecho capacitaciones en cuanto a Gobierno Electrónico, pero son dirigidas a los 	<ul style="list-style-type: none"> • Actualmente no se está midiendo el nivel de implementación de Gobierno Electrónico. • No hay un lineamiento a nivel institucional, ni un plan de trabajo orientado a mejorar en temas de Gobierno Electrónico. <p>En primer lugar, no se puede hablar de medición del nivel de implementación del gobierno electrónico si no se tiene un documento que establezca cual es la ruta a seguir, por lo tanto es necesario contar con un plan de trabajo claro, donde se establezcan indicadores de medición del avance en esta materia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El Gobierno Electrónico es aún un tema nuevo para muchas personas en la institución. • Se han hecho capacitaciones en cuanto a Gobierno Electrónico, pero son dirigidas a los directivos principalmente. 		<p>El modelo multidimensional de medición del Gobierno Electrónico para América Latina y el Caribe, que si bien es cierto tiene un enfoque a nivel país, conforma un buen referente para poder medir el nivel de implementación en materia de gobierno electrónico en una institución.</p> <p>Este modelo presenta una serie de indicadores clasificados en 3 dimensiones, las cuales buscan medir la calidad de la información, infraestructura tecnológica, disponibilidad de la información en plataformas digitales, nivel de interacción, seguridad, accesibilidad, estadísticas de uso de los sistemas, calidad de los servicios, entre otras.</p> <p>Esto representa un factor importante para la toma de decisiones de la alta dirección en cuanto a medidas a adoptar para asegurar una correcta implementación del gobierno electrónico.</p>

	directivos principalmente.	En segundo lugar, se debe tomar como referencia a otras realidades en las que el nivel de desarrollo es mayor, con la finalidad de tener un punto de referencia que permita medir la situación en la que se encuentra una institución.		
PREGUNTA 6: ¿Qué tanto se ha avanzado en cuanto a la implementación de un modelo de Gestión de la Calidad en su Institución? Explique.	<ul style="list-style-type: none"> • Se contaba con una Certificación ISO 9001:2008 hasta el año pasado. • Actualmente la UNT viene gestionando la implementación del ISO 9001:2015 a nivel institucional. • La información sobre el avance de implementación del Sistema de Gestión de Calidad no está disponible para todos los trabajadores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se contaba con una Certificación ISO 9001:2008 hasta el año pasado. • Actualmente la UNT viene gestionando la implementación del ISO 9001:2015 a nivel institucional. 	<ul style="list-style-type: none"> • La información sobre el avance de implementación del Sistema de Gestión de Calidad no está disponible para todos los trabajadores. 	Un modelo de gestión de la calidad consiste en un instrumento utilizado por las organizaciones para mejorar los productos o servicios que ofrecen. Estos tienen una gran aceptación en diferentes comunidades, por contar con un alto grado de estandarización y ordenamiento a la hora de ejecutar actividades. Para su implementación es necesario invertir presupuesto, esfuerzo y talento, pero tiene un valor muy grande ante un mercado globalizado y competitivo como en el que nos encontramos actualmente. Los modelos de gestión de la calidad no contienen requisitos que se deben cumplir estrictamente, sino que están conformados por un conjunto de directrices para la mejora de la gestión de las organizaciones.
	Un modelo de gestión de calidad es un instrumento guía que permite mejorar el proceso de producción o servicio brindado. Dentro de una organización si no existe un real compromiso de todos los miembros las iniciativas para mejorar la gestión de calidad no tendrán el impacto esperado, ya que esto implica un gran nivel de involucramiento para obtener resultados reales.			
PREGUNTA 7: ¿En qué etapa de implementación de Gobierno Electrónico se encuentran en su Institución? Explique	<ul style="list-style-type: none"> • La fase de presencia se encuentra completa, ya que se cuenta con una página web. • La fase de interacción tiene deficiencias, ya que el único medio de comunicación es el correo, y la persona que lo maneja no siempre se abastece para responder todos los correos. • La fase de transacción no está completa, ya que el proceso se inicia vía web pero aún es necesario 	<ul style="list-style-type: none"> • La fase de presencia se encuentra completa, ya que se cuenta con una página web. • La fase de interacción tiene deficiencias, ya que el único medio de comunicación es el correo, y la persona que lo maneja no siempre se abastece para responder todos los correos. • La fase de transacción no está completa, ya que el proceso se inicia vía web pero aún es 	<ul style="list-style-type: none"> • No existen convenios con otras instituciones del estado para verificar la información de los postulantes. • No hay una integración con otras oficinas de la misma institución para consultar datos de alumnos. 	Las fases de implementación el gobierno electrónico son 5. En primer lugar, la fase de presencia, que consisten en la publicación de información en medios digitales. Por otro lado, encontramos la fase de interacción, la cual implica una comunicación bidireccional entre el gobierno y el ciudadano. Luego está la fase de transacción, en donde existen canales de atención digitales para la realización de trámites. La cuarta fase es la de transformación, donde se evidencia una integración completa entre el gobierno, el sector privado y el ciudadano. Finalmente, la participación democrática consiste en el involucramiento de la población en la toma de decisiones.

	<p>culminarlo de manera presencial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • No existen convenios con otras instituciones del estado para verificar la información de los postulantes. • No hay una integración con otras oficinas de la misma institución para consultar datos de alumnos. 	necesario culminarlo de manera presencial.			
		<p>Muchas veces las entidades públicas buscan integrarse con otras entidades del estado como parte del proceso de implementación del gobierno electrónico, sin embargo descuidan otras fases previas, como lo es la integración interna en la institución, ya que es común encontrar instituciones en las que sus mismas oficinas que lo componen no se encuentran integradas.</p> <p>La implementación del gobierno electrónico es compuesta por etapas secuenciales que deben ser respetadas ya que de alguno u otra manera cada una es prerrequisito de la siguiente.</p>			
<p>PREGUNTA 8: ¿Cómo se viene realizando el proceso de Mejora Continua en el trabajo que realiza su institución? Explique.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Los procesos de la oficina no son revisados con fines de mejoras. • Se centran más en evitar errores operativos. • No existen indicadores de gestión por cada subproceso que permita evidenciar deficiencias. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los procesos de la oficina no son revisados con fines de mejoras. • Se centran más en evitar errores operativos. 	<ul style="list-style-type: none"> • No existen indicadores de gestión por cada subproceso que permita evidenciar deficiencias. 	<ul style="list-style-type: none"> • La capacitación permanente es un tema aún por atender. 	<p>La mejora continua, fundamentada en el ciclo PDCA de Deming, consiste en un conjunto de pasos repetitivos que se ponen en práctica con la finalidad de mejorar los procesos de la organización.</p> <p>Dentro de la mejora continua encontramos a la retroalimentación, que consiste en evaluar constantemente cuales son los resultados producto de las actividades de las organización, identificando las fallas y haciendo propuestas de mejora, asegurando de esta manera la calidad máxima.</p>
		<p>La constante revisión de las actividades de una organización es el factor determinante a la hora de la consecución de la calidad, muchas veces las instituciones se centran tanto en cumplir con sus procesos operativos asegurando que se cumpla lo planificado que se olvidan de innovar y buscar mejoras.</p> <p>Para que se pueda realizar un seguimiento de las deficiencias existentes es necesario contar con un conjunto de indicadores que permitan medir cual es la situación actual,</p> <p>La falta de conocimiento en temas de planificación estratégica es una de las principales deficiencias en las instituciones públicas.</p>			

IV. DISCUSIÓN

El objetivo central de la investigación es el de evaluar el nivel de conocimiento e implementación del gobierno electrónico y la gestión de la calidad en la Dirección de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, año 2019. Es por ello que se aplicaron cuestionarios de encuesta a 13 personas entre trabajadores (9) y funcionarios (4) de la Dirección de Admisión de la UNT y una entrevista estructurada a un trabajador administrativo de la Dirección de Admisión, quien tiene 20 años de servicio y que ha recibido capacitaciones en temas de gobierno electrónico y gestión de la calidad.

La presente investigación tuvo como principal limitación a la falta de referencias (antecedentes) o tesis con enfoque mixto relacionados a las 2 variables en cuestión; sin embargo, si hay trabajos, en su mayoría, de corte cuantitativo y en menor cantidad de perspectiva cualitativa.

Para el análisis del constructo normativo de las variables Gobierno Electrónico y Gestión de la Calidad, se realizó la aplicación de una encuesta y una entrevista estructurada, de las que se obtuvo lo siguiente:

- Se aplicó una encuesta sobre la variable Gobierno Electrónico, donde se identifica que 84.6% de los encuestados conocen entre poco o regular del marco normativo de la variable, evidenciando un alto desconocimiento de las normas bases que regulan la implementación del gobierno electrónico y no garantizan su real cumplimiento; a su vez se determina que el 92.3 % de los encuestados saben poco o regular sobre la Ley de Gobierno Digital que establece el marco de gobernanza del gobierno digital para la adecuada gestión del uso transversal de tecnologías digitales en los servicios brindados por las entidades de la Administración Pública; asimismo, el 76.9 % de los encuestados conoce entre poco o regular la Resolución Rectoral N° 1529-2019/UNT la cual declara de interés institucional en materia de Gobierno Electrónico en la UNT, dejando en evidencia que los trabajadores desconocen los lineamiento a seguir que establece el estado en materia de Gobierno Electrónico.
- En cuanto a la aplicación de la encuesta sobre la variable Gestión de la Calidad en la Dirección de Admisión de la UNT, los resultados señalan que el 88.5 % de los encuestados manifiestan conocer entre poco o regular sobre el marco normativo de la

Gestión de la Calidad; respecto a la pregunta dirigida a los trabajadores y funcionarios de la Dirección de Admisión, sobre si conocen sobre la Ley Marco de la Modernización de la Gestión Pública; se tiene que, el 92.3 % de los encuestados manifiestan conocer entre poco o regular sobre los principios y la base legal para iniciar el proceso de modernización de la Gestión del Estado; lo que es un hallazgo, ya que la mencionada ley es de aplicación de todas las dependencias de la Administración Pública a nivel nacional; sobre la pregunta dirigida a los trabajadores de la Dirección de Admisión de la UNT que consulta si conocen sobre la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad y su implementación, tenemos que el 88.5% de los encuestados respondieron que tienen entre poco o regular conocimiento sobre el tema consultado, a pesar de que su implementación es obligatoria y progresiva para todas las entidades de la administración pública;

Al analizar los resultados de la entrevista sobre el constructo normativo de las variables Gobierno Electrónico y Gestión de la Calidad se evidencian que:

- a) Si bien es cierto, la Resolución Rectoral establece la conformación del Comité de Gobierno Electrónico y las funciones del mismo, aún no hay un panorama claro para las oficinas de la UNT respecto a cuál será la ruta de trabajo, ni cuál es el punto de inicio a partir de la RR para iniciar el proceso de implementación del Gobierno Electrónico en la Institución, si es cierto que existen grandes expectativas, pero aún no se ha concretizado estas en un plan de trabajo que permita establecer un rumbo para las demás oficinas; al realizar la contrastación teórica se desprende que la RR establece que es una de las funciones del Comité de Gobierno Digital de la UNT la de formular, implementar y mejorar el Plan de Gobierno Digital de la UNT, así mismo también liderar y dirigir el proceso de transformación digital en la UNT; en consecuencia, es el Comité en mención el responsable de establecer el rumbo a seguir de todas las oficinas de la Institución, en materia de Gobierno Electrónico, por lo que es necesario en el corto plazo elaborar el Plan de Gobierno Digital, y difundirlo ante toda la Institución con el fin de eliminar la incertidumbre que existe actualmente en cuanto a cuál es el camino a seguir en materia de Gobierno Electrónico. Es importante mencionar también que una de las principales limitantes en cuanto a iniciativas con respecto a inversión en tecnología es el del tema presupuestal, ya que en la citada RR no toma en cuenta el tema económico.

b) Con respecto al Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, en cuanto a materia de calidad en los bienes y servicios brindados por las entidades del estado, solo brinda pautas generales sobre qué es lo que implica la gestión de la calidad y cómo gestionarla; sin embargo, el reglamento es muy genérico con respecto a sus precisiones y deja la responsabilidad a los ministerios, en función de su rectoría, para el establecimiento de los estándares de calidad de los bienes o servicios proveídos por las entidades públicas; esto implica que en el caso de las universidades públicas dependan del Ministerio de Educación, quienes en conjunto con la SUNEDU, que es el organismo público técnico especializado adscrito al MINEDU, en materia de lineamientos de gestión de la calidad en el servicio que brindan; en el caso de las mencionadas entidades, éstas visualizan el aseguramiento de la calidad fundamentalmente en la parte académica, es decir, en el aseguramiento de las condiciones de calidad de los estudiantes, sin embargo, se deja de lado la gestión de la calidad en la parte administrativa apelando a la autonomía universitaria, lo que en muchas ocasiones no da resultados reales, ya que en mayor medida se prioriza la parte académica.

Referente al análisis de la encuesta aplicada sobre Gobierno Electrónico y Gestión de la Calidad, con respecto al constructo referencial se tiene que:

- De los resultados obtenidos de la encuesta sobre el Constructo Referencial de la variable gobierno electrónico, el 23% conocen entre poco y nada de la importancia de entregar información de calidad a los ciudadanos, mientras que el 77% conocen entre regular y mucho, la diferencia es notoria; este resultado era de esperarse debido a que la Dirección de Admisión cada año recibe a miles de estudiantes que quieren alcanzar una vacante en la prestigiosa Universidad Nacional de Trujillo, lo que implica que se debe mantener informado a ésta gran masa, por lo que siempre se prioriza el tema de los mecanismos de difusión de la información con respecto a los procesos de admisión hacia los postulantes; siendo éste un tema prioritario en la oficina, es necesario fortalecer las habilidades blandas de los trabajadores y ampliar los canales de atención utilizando la tecnología.
- De los resultados obtenidos de la encuesta sobre el Constructo Referencial de la variable gestión de la calidad, el 46.2% conocen entre poco y nada sobre la influencia de la Gestión de la Calidad en los resultados de la organización, mientras que el 53.8%

conocen entre regular y mucho, se puede apreciar que la diferencia es mínima, lo que significa un hallazgo preocupante ya que en la Dirección de Admisión se contaba hasta inicios del año 2019 con una certificación ISO 9001:2008, por tal motivo era de esperarse que la mayoría de los trabajadores conozcan sobre la importancia de la Gestión de la Calidad, y como un Sistema de Gestión de la Calidad repercute en los resultados de las actividades de la organización; una de las causas de esta realidad es que existe personal nuevo en cuanto a trabajadores, que no llevan más de 1 año en la institución, y que tampoco estuvieron presentes en el proceso de obtención de la certificación ISO.

En cuanto al análisis de la entrevista sobre el constructo referencial del Gobierno Electrónico y la Gestión de la Calidad, para la obtención del resultado se realizó 2 preguntas orientadas al tema.

- a) En el resultado de la pregunta ¿Considera usted que las TICs han contribuido en su organización a que la entrega de información a los postulantes sea de calidad?, se obtuvo que las Tecnologías de la Información y Comunicación si han contribuido en la organización para mejorar los medios de difusión de la información, sin embargo, aún los canales de entrega de la información son considerados básicos, ante la gran cantidad de opciones que proporcionan las nuevas tecnologías, por lo que aún se considera que hay mucho por trabajar en cuanto a esa materia; se evidenció también que uno de los principales limitantes a la hora de innovar en el uso de la tecnología es la parte económica, ya que como toda institución del estado, los recursos presupuestales son limitados y muchas veces no se le da la prioridad que requieren estos temas por falta de conocimiento. Contrastando con el marco referencial se tiene que, en el trabajo de investigación sustentado por (Suing, Barraqueta Molina, & Carpio-Jiménez, 2017) “Orientación al ciudadano en el Gobierno Electrónico de los municipios del Ecuador”, donde se evidenció que a pesar de existir plataformas digitales muchas veces la información que se entrega no es de calidad, generan pocos espacios de opinión, por lo que no existe una presencia real en cuanto a atención de las necesidades de los ciudadanos. Por ello, no es suficiente con contar con medios digitales a la hora de entregar información, sino que también es de vital importancia asegurarse que la información que se pone a disposición de las personas sea información de calidad, y que los medios digitales no solo sean para simplemente

transmitir información, sino que también permitan crear espacios donde las personas puedan dejar sus opiniones o sugerencias, lo que es vital para poder asegurar que realmente se satisfacen las necesidades de los usuarios.

- b) Se tiene como resultado del análisis de la respuesta a la pregunta ¿Qué tanto ha mejorado los resultados del trabajo de su organización en base a la utilización de un Sistema de Gestión de la Calidad? que la implementación de un sistema de gestión de la calidad es muy importante ya que permite realizar un ordenamiento del trabajo de la entidad, teniendo claro los procesos y los responsables de los mismos. Otra premisa importante obtenida del análisis de la entrevista es el tema de la transferencia de información entre el personal, ya que los directivos de la oficina son personal muy cambiante lo que conlleva que muchas veces el nuevo personal no conozca sobre el trabajo previo realizado en materia de gestión de la calidad, lo que en el caso de funcionarios es un gran factor atenuante a la hora de conducir el trabajo de la organización; contrastando con el aporte referencial de la tesis doctoral de (García Fernández, 2016) denominada Efectos de la gestión de la calidad en la innovación y en los resultados operativos y financieros, donde se evidencia un punto crítico a la hora de gestionar la calidad, como lo es la capacitación del personal, ya que tal como refleja su investigación, la formación dada a los trabajadores y funcionarios mejora su motivación en el trabajo y aumenta sus conocimientos, consiguiendo que los trabajadores propongan más ideas que puedan contribuir a optimizar los procesos de la organización y así mismo, se consigue aumentar su productividad y minimizar los errores en los servicios brindados.

Sobre el análisis de las preguntas de la encuesta sobre las variables utilizadas en el presente trabajo con respecto al constructo teórico, se tiene:

- De los resultados obtenidos sobre la variable Gobierno Electrónico, el 84.7% conocen entre poco y nada de la importancia de conocer los mecanismos de medición del nivel de implementación del gobierno electrónico en una organización, mientras que solo el 15.3% conocen entre regular y mucho, la diferencia es notoria; éste hallazgo es preocupante, ya que de nada sirve que existan iniciativas para la implementación del gobierno electrónico y que se conozca sobre el tema, si no se tiene conocimiento de cómo se puede evaluar el nivel de implementación será

complicado establecer estrategias y planes de acción que permitan mejorar continuamente en materia de gobierno electrónico dentro de la organización.

- Por otra parte, se cuenta con el análisis de las preguntas de la encuesta sobre la variable Gestión de la Calidad, donde la muestra señala que el 89.8 % del total de los encuestados manifiestan conocer entre poco y regular del constructo teórico de la gestión de la calidad en la Dirección de Admisión de la UNT; a la pregunta, si los encuestados conocen sobre los modelos de gestión de la calidad, dentro de este resultado se identifica que el 69.2% del total de encuestados manifiestan conocer entre poco y nada sobre el tema, lo cual significa un tanto contradictorio ya que siendo una oficina que ha contado con una certificación ISO 9001, lo esperado es que la mayoría de los trabajadores conozcan mucho respecto al tema, ya sea que estos sean trabajadores que se hayan incorporado recientemente a la institución, de todas maneras debe existir una cultura de transmisión de conocimientos entre los trabajadores, para asegurar la continuidad del trabajo; a la pregunta, si conocen la norma ISO 9001, se tiene que el 69.2 % de los consultados manifiestan conocer entre regular y mucho sobre la misma, lo cual confirma a lo rescatado de la pregunta anterior, que existe un problema en la organización en cuanto a la necesidad de transmitir los conocimientos de los trabajadores antiguos hacia aquellos que se han incorporado recientemente, además que representa una falta de interés por parte de los directivos en cuanto a la importancia de mantener a su personal capacitado; a la pregunta sobre el nivel de conocimiento sobre el círculo de la mejora continua de Deming, el 82.3 % de los encuestados respondieron tener regular o poco conocimiento sobre el tema, lo que identifica un limitante para poder conseguir que la organización aumente de manera progresiva la calidad de los servicios que brinda, a través del incremento del valor de los servicios que se brinda a los postulantes; uno de los principales beneficios de la interiorización del ciclo de mejora continua es la de evaluar los resultados de lo que se viene realizando con la finalidad de poder emprender acciones que busquen reducir las posibilidades de error, lo que significa una herramienta importante para la toma de decisiones, por ende, ésta necesidad debe nacer de los directivos, o funcionarios, quienes son los que están a la cabeza, sin embargo, se evidencia que no hay un verdadero compromiso con la institución, para que ésta mejore.

En cuanto al análisis de las preguntas de la entrevista sobre las variables Gobierno Electrónico y Gestión de la Calidad con respecto al constructo teórico, para la que se realizaron 2 preguntas sobre el tema:

- a) El análisis de la pregunta ¿De qué manera se mide el nivel de implementación de Gobierno Electrónico en su Institución y cuál es la importancia de realizar ésta medición?, refiere a de qué manera se lleva un control dentro de la institución de cuanto es que se está avanzando en materia de implementación del gobierno electrónico. En la institución el Gobierno Electrónico es un tema relativamente nuevo y que no es de conocimiento de todos los trabajadores, esto debido a que la mayoría de capacitaciones se realiza al personal directivo o funcionarios, quienes en muchas ocasiones no llegan a retransmitir los conocimientos al resto del personal; esta situación ha propiciado a que en la Dirección de Admisión no se tenga una metodología de cómo medir el nivel de implementación del gobierno electrónico, ya que tampoco existe un lineamiento a nivel institucional ni un plan de trabajo concreto; es cierto también que el Comité de Gobierno Digital no tiene muchos meses de su formación, por lo que aún hay grandes expectativas en cuanto a su trabajo. Realizando contraste con el marco teórico se tiene que la Comisión Económica para América Latina, en su informe del proyecto *“Hacia un modelo multidimensional para la medición del gobierno electrónico en América Latina y el Caribe”* establecen ciertos indicadores que permiten medir el nivel de implementación del gobierno electrónico basado en el análisis de un conjunto de variables agrupados en dimensiones, lo cual podría servir como punto de partida para la creación de un esquema de medición a nivel interno dentro de una institución.
- b) Analizando la respuesta a la pregunta ¿Qué tanto se ha avanzado en cuanto a la implementación de un modelo de Gestión de la Calidad en su Institución?, la cual refiere al nivel de avance en cuanto a la implementación del ISO 9001:2015 que se viene gestionando institucionalmente en la UNT, se evidencia que debido a que en la oficina ya se contaba con una certificación ISO 9001:2008 previa, ya no se tomó el trabajo de realizar un análisis y evaluación a detalle de los procesos de la organización, ya que simplemente se asumió lo actual como lo idóneo, perdiéndose así la oportunidad de poder proponer mejoras para los procesos. Así mismo se evidencia que la información sobre la implementación del ISO se encuentra

disponible solo para los funcionarios de la oficina, al igual que las capacitaciones, que no son dadas a todo el personal, lo que desencadena en trabajadores desinformados acerca de la situación actual.

Referente al análisis de las preguntas de la encuesta sobre las variables utilizadas en el presente trabajo con respecto al constructo Conceptual, se consideran como resultados:

- Sobre el constructo conceptual del gobierno electrónico se obtiene que el 71.8% de los encuestados manifiestan conocer entre poco y regular sobre el constructo conceptual del gobierno electrónico; en el que la pregunta once consulta sobre que tanto se conoce sobre las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, el 76.9% de los encuestados manifestó conocer entre poco y regular; la pregunta doce consulta sobre los beneficios de la implementación del gobierno electrónico para la Dirección de Admisión, se tiene que el 69.2% de los encuestados conocen entre poco y regular sobre cuáles serían los beneficios de que se implemente el gobierno electrónico, lo que resulta fundamental conocer ya que en estos momentos la institución se encuentra en una etapa de transición hacia el gobierno electrónico; a la pregunta, si se conoce cuáles son las etapas de la implementación del gobierno electrónico, el 69.2% de los encuestados manifiestan conocer entre poco y regular sobre cuáles son las etapas que se siguen durante el proceso de implementación del gobierno electrónico en una organización; las fases del gobierno electrónico se puede considerar también como un indicador que permite a una organización el conocer a que nivel de implementación se encuentran en materia de gobierno electrónico, por lo que es muy importante dar a conocer este tema a los trabajadores de la organización.
- Respecto al constructo conceptual de la gestión de la calidad se obtiene que el 100% del total de encuestados conocen entre poco y regular del constructo conceptual de la gestión de la calidad en la Dirección de Admisión, el estudio muestra que trabajadores y funcionarios no manejan definiciones de conceptos relacionados a la gestión de la calidad, hallazgo que resulta no congruente con el nivel de implementación de un sistema de gestión de calidad, ya que la Dirección de Admisión contaba con una certificación ISO 9001, por lo que es de esperar que la mayoría de los trabajadores conozcan mucho sobre temas de calidad; a la pregunta, si tiene conocimiento sobre el aseguramiento de la calidad, dentro de este resultado se identifica que el 61.5% del total de encuestados manifiestan conocer regular sobre el significado del

aseguramiento de la calidad en la gestión de la Dirección de Admisión, mientras que nadie afirma conocer mucho sobre el tema; si bien el regular de conocimiento evidenciado es mayoritario, aun así, para ser una organización certificada por una ISO lo esperado es un porcentaje mayor en cuanto a nivel alto de conocimientos conceptuales sobre gestión de calidad; empero. A la pregunta, si conocen sobre el enfoque al cliente dentro de los sistemas de gestión de la calidad, el 53.8% de los encuestados manifiestan conocer poco y nada sobre en qué consiste el enfoque al cliente, este dato corrobora que existe cierto nivel de desinterés por parte de los funcionarios en centrarse en las necesidades de los postulantes; parte también de la realidad que manifiesta esta situación es el hecho que en la oficina no existen instrumentos de medición del nivel de satisfacción de los postulantes a la UNT, únicamente existía una encuesta de satisfacción para los ingresantes, sin embargo en los últimos procesos se dejó de consolidar en un análisis estadístico que permita a las autoridades tomar decisiones para mejorar el proceso de admisión.

Complementado con el análisis de las respuestas de la entrevista sobre las variables con respecto al constructo conceptual, se evidencia:

- a) Del análisis de la respuesta a la pregunta ¿En qué etapa de implementación de Gobierno Electrónico se encuentran en su Institución?, se desprende que en la Dirección de Admisión solo se ha consolidado de manera completa la primera fase del gobierno electrónico, la fase de presencia, ya que actualmente si se cuenta con una página web donde está la información que requieren los estudiantes sobre los procesos de admisión, sin embargo, aún hay información que es requerida por los postulantes pero no se encuentra presente, como lo es la malla curricular sobre las carreras, información que deben solicitar las personas en cada facultad en la ciudad universitaria; por otro lado para poder completar la fase de interacción aún se requiere más canales para tener un nivel de comunicación bidireccional mayor con los postulantes, ya que actualmente solo se usa el correo electrónico, y aún con este no se logra atender la demanda de consultas en fechas de exámenes donde los canales se saturan de mensajes; de igual manera, respecto a la fase de transacción, actualmente si se cuenta con parte del proceso vía web, sin embargo es necesario completar la inscripción de manera presencial para la captura de huellas, firma y foto del postulante; por otro lado, con respecto a la fase de transformación, el camino aún

es largo por recorrer, ya que actualmente la Dirección de Admisión no cuenta con ningún servicio integrado con otras instituciones públicas como RENIEC o SUNEDU, lo cual sería muy beneficioso a la hora de identificar a los postulantes, inclusive la integración de la oficina es tan ineficiente que incluso con otras oficinas de la misma institución la información no puede ser cruzada, ya que a pesar que existen iniciativas, la burocracia siempre es un factor presente en las instituciones públicas.

- b) En el caso del análisis de las respuestas de la entrevista sobre la pregunta ¿Cómo se viene realizando el proceso de Mejora Continua en el trabajo que realiza su institución? Se tiene que, el proceso de mejora continua, el cual se basa en las constantes evaluaciones de los procesos de producción de bienes y/o servicios con la finalidad de optimizarlos y prevenir futuros errores, no está siendo puesto en práctica en la institución, ya que no se cuentan con indicadores de medición para los resultados obtenidos a partir de las actividades de la organización, por lo que se evidencia claramente que los procesos no están siendo revisados constantemente; actualmente en la Dirección de Admisión se viene trabajando de una manera rígida, las innovaciones no son muy frecuentes, los procesos no han sido mejorados con la finalidad de lograr la eficiencia, y se puede evidenciar que aún hay cosas por mejorar ya que todos los años durante las últimas semanas de inscripciones siguen habiendo ineficiencia en la atención, generándose colas, aunque si se evidencia que a comparación de años anteriores éstas se han reducido considerablemente, y esto gracias a que los equipos informáticos ha sido renovados y el sistema con el que se cuenta es más estable.

Finalmente, se considera que esta investigación constituye un aporte significativo para la toma de decisiones para la Dirección de Admisión y en general las entidades que conforman la Administración Pública para tener en cuenta al momento de implementar el Gobierno Electrónico y Gestionar la Calidad en las actividades administrativas.

V. CONCLUSIONES

1. La mayoría de trabajadores de la Dirección de Admisión presenta un nivel de conocimiento entre poco y regular con respecto a la normatividad vigente correspondiente a gobierno electrónico, donde se evidenció una gran incertidumbre en cuanto a cuál es el camino a seguir con respecto a la aplicación de las normas; congruente con éstos hallazgos se evidencia en los resultados de la entrevista que no existe un plan de trabajo institucional en la UNT en materia de gobierno electrónico, para lo que se evidencia problemas en temas de priorización y falta de recursos.
2. El nivel de conocimiento de las normas correspondientes a la gestión de calidad en la mayoría de trabajadores de la Dirección de Admisión oscila entre poco y regular, a pesar de que la UNT obtuvo el licenciamiento al cumplir las condiciones básicas de calidad otorgada por SUNEDU; la causa evidenciada a través de la aplicación de la entrevista profunda es que las capacitaciones no son enfocadas en todo el personal, sino que son dirigidas principalmente a los directivos de la oficina y no se hace una correcta socialización de la información con los demás trabajadores.
3. La mayoría de trabajadores de la Dirección de Admisión manejan un nivel de conocimiento entre poco y regular sobre los conceptos de gobierno electrónico, en contrastación con los resultados de la entrevista se evidenció un especial desconocimiento en cuanto a las fases de la implementación del gobierno electrónico, donde a través de repreguntas se pudo identificar que únicamente se ha alcanzado de manera completa la primera fase del gobierno electrónico, que la fase de presencia; en función de los resultados de la entrevista se pudo identificar que la alta dirección no prioriza inversión en nuevos canales digitales, esto debido a que cada vez los recursos presupuestarios asignados a la oficina vienen siendo reducidos, dificultando la inversión en tecnología.
4. Todos los trabajadores de la Dirección de Admisión manejan un nivel de conocimiento entre poco y regular sobre los conceptos de gestión de la calidad, hecho que es contradictorio con lo evidenciado en el análisis de los resultados cualitativos, ya que, según los hallazgos obtenidos de la entrevista, la Dirección de Admisión contó hasta el año pasado con una certificación ISO 9001; la causa evidente que arroja los

resultados de la entrevista es la ausencia de una política de transferencia de conocimientos entre el personal con años en la institución y el personal nuevo.

5. Los principales limitantes para la implementación del gobierno electrónico identificados son la falta de un plan de trabajo a nivel institucional en materia de modernización en la gestión pública, específicamente en gobierno electrónico; la falta de priorización en materia de gobierno electrónico por parte de la alta dirección; la falta de recursos presupuestales destinados exclusivamente a la inversión en innovaciones tecnológicas; la falta de capacitación a todo el personal, no solo a la alta dirección; la asignación de directivos que también ejercen la docencia, quienes no dedican tiempo exclusivo en el trabajo administrativo hacia la mejora de la calidad en la organización.
6. De acuerdo al análisis de las fases de implementación del gobierno electrónico en la Dirección de Admisión se puede concluir en que su implementación favorece en aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios, brindando nuevos canales de comunicación que no solo permitan que los usuarios sean simples receptores de contenido sino que también puedan hacer llegar sus dudas y consultas en cuanto al servicio que reciben; contribuye a la sistematización de los procesos mediante la implementación de sistemas de información que permitan realizar trámites en línea, dinamizando los procesos de la organización; favorece la integración tanto a nivel interno con otras oficinas dentro de la institución como también con otras organizaciones del sector público y privado.
7. De acuerdo al Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, en su artículo 8, la calidad de la prestación de los servicios comprende el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones en la interacción con las personas o entre entidades públicas, además establece que es parte de brindar un servicio de calidad el diversificar y ampliar los canales de atención, en consecuencia, al contrastar con el constructo conceptual de la variable gobierno electrónico, encontramos que lo establecido en la norma corresponde a la definición conceptual de la finalidad del gobierno electrónico y a las fases de la implementación del mismo. Es así que se afirma que existe evidencia de incidencia del gobierno electrónico y la gestión de la calidad, quedando el presente trabajo como base para posteriores

investigación de corte netamente cuantitativo que puedan medir la correlación existente entre las variables estudiadas.

8. La Dirección de Admisión ha mejorado en cuanto al uso de tecnología para optimizar sus procesos, lo que le ha servido al momento de ordenar sus procesos para la implementación del sistema de gestión de calidad.
9. La Dirección de Admisión tiene un nivel de conocimiento entre poco y regular sobre Gobierno Electrónico y Gestión de Calidad, lo cual se ve reflejado en la aún deficiente implementación en las materias en cuestión. Existe un avance, pero se ha dado sin seguir un rumbo establecido a nivel de la alta dirección.

VI. RECOMENDACIONES

1. La UNT debe contar con un Plan Estratégico para la implementación progresiva del Gobierno Electrónico a nivel institucional, donde se establezcan los lineamientos generales que deberán seguir todas las oficinas de la institución con la finalidad de encaminar todas las iniciativas hacia un mismo horizonte y clarificar el panorama de todos los trabajadores de la institución.
2. Se debe priorizar la inversión en tecnología, destinando recursos presupuestales exclusivos para promover la innovación tecnológica dentro de la institución, a través de estímulos hacia los trabajadores que presenten propuestas de mejora.
3. Se deben realizar capacitaciones dirigidas a todo el personal de la institución o en su defecto establecer una política de transferencia del conocimiento de aquellas personas que son capacitadas hacia el resto del personal, asegurando que el nivel de conocimiento sea uniforme en la institución.
4. La alta dirección de las oficinas debe estar conformado principalmente por personal administrativo que dedique horas exclusivas en el trabajo de la organización, ya que los docentes por su carga horaria no pueden dedicar un tiempo prudente para evaluar los procesos y proponer mejoras.
5. La Universidad Nacional de Trujillo cuenta con una gran cantidad de talento humano: estudiantes, egresados y docentes investigadores, quienes deben ser aprovechados mediante el establecimiento de estímulos para aquellos trabajos de investigación que innoven en tecnología o realicen propuestas que contribuyan al uso de las TICs en favor del mejoramiento de la calidad del servicio que brinda la institución.
6. Antes de implementar un Sistema de Gestión de Calidad se debe asegurar que la mayor parte de los trabajadores conozcan bien en que consiste, cual es el proceso de implementación y que beneficios acarrea, por lo que es necesario promover más talleres respecto al tema.
7. Se propone llevar a cabo una capacitación sobre Gobierno Electrónico, específicamente sobre el tema de Fases de Implementación, donde participen todos

los miembros de la DAD con la finalidad de que conozcan cual es el camino a seguir a la hora de implementar el Gobierno Electrónico.

VII. REFERENCIAS

- Armas Urquiza, R., & Armas Suárez, A. (2011). *GOBIERNO ELECTRÓNICO: FASES, DIMENSIONES Y ALGUNAS CONSIDERACIONES A TENER EN CUENTA PARA SU IMPLEMENTACIÓN*. La Habana.
- CEPAL. (2007). *Modelo multi-dimensional de medición*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Innovar.
- Durand, C. (2016, 04 06). Barreras que dificultan el desarrollo del Gobierno Electrónico. (P. Gestión, Interviewer)
- García Fernández, M. (2016). *Efectos de la gestión de la calidad en la innovación y en los resultados operativos y financieros*. Alicante.
- Graells, P. M. (2000). *LAS TIC Y SUS APORTACIONES A LA SOCIEDAD*. Barcelona.
- Grönroos, C. (1984). *A Service Quality Model and its Marketing Implications*.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (1998). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- INEI. (2019). *Informe Técnico de Tecnologías de Información*. Lima: INEI.
- Institute of e-Government, Waseda. (2016). *The 12th Waseda - IAC International*. Tokyo: Institute of e-Government, Waseda.
- International Organization for Standardization. (2015). *ISO*. Retrieved from <https://www.iso.org/>
- Kerlinger, F. (1982). *Investigación de Comportamiento*. Mexico: Nueva Editorial Interamericana.
- La Vanguardia. (2017, 11 15). *La Vanguardia*. Retrieved from <https://www.lavanguardia.com/vida/20171115/432903450954/espana-se-mantiene-en-el-puesto-27-de-paises-con-las-tic-mas-desarrolladas.html>
- Ministerio de Educación, Cultura y Deporte de España. (2001). *Modelo Europeo de Excelencia*. Madrid.

- Naser, A. y. (2011). *Gobierno Electrónico en la Gestión Pública*. Santiago de Chile.
- Parasuraman, Zeithalm, & Berry. (2005). *ESQUAL: A multiple item scale for assessing electronic service quality*. Journal of Service Research.
- Ramirez, A. M. (2016). *Innovación Educativa con Recursos Abiertos*. Monterrey: Monterrey.
- Reeves, C., & Bednar, D. (1994). *Defining Quality: Alternatives and Implications*.
- Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Punta Santa Fe.
- Sampieri, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2015). *Metodología de la Investigación 4ta edición*. Mexico: Industria Editorial Mexicana.
- Shuttleworth, M. (2019, 12 02). *Explorable.com*. Retrieved from <https://explorable.com/es/disenio-de-investigacion-descriptiva>
- Suing, A., Barraqueta Molina, P., & Carpio-Jiménez, L. (2017). *Orientación al ciudadano en el “gobierno electrónico” de los municipios*. Loja: Ediciones Complutense.
- Tamayo, M. (1998). *El proceso de investigación científica*. Mexico: Limusa.
- Tineo Gonzales , E. E., & Carlos Aguilar, A. F. (2017, 12 01). *Propuesta de uso de Gobierno Electrónico para mejorar la Recaudación Tributaria en la Municipalidad Distrital de Pomalca*. Chiclayo. Retrieved from <http://www.ongei.gob.pe/>
- Universidad EAFIT. (2013). Aseguramiento de la calidad. *Boletín 42*, 1-5.
- Vargas, X. (2007). *¿Como hacer investigación cuantitativa?* Mexico: ETXETA, SC.
- Villalba Sánchez, C. (2013). *La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades*. Bogotá.

VIII. ANEXOS

Anexo 1: Fiabilidad del Instrumento

Tabla 14: Muestra piloto para la confiabilidad estadística

Encuestados	Preguntas														
	Preg.1	Preg.2	Preg.3	Preg.4	Preg.5	Preg.6	Preg.7	Preg.8	Preg.9	Preg.10	Preg.11	Preg.12	Preg.13	Preg.14	Preg.15
Encuestado 1	1	2	3	1	2	2	1	2	3	1	2	3	1	2	2
Encuestado 2	1	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3
Encuestado 3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	1	3	3
Encuestado 4	2	2	3	1	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2
Encuestado 5	1	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	3	1	2	2
Encuestado 6	1	2	2	1	3	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2
Encuestado 7	2	3	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	1	2	3
Encuestado 8	2	1	2	1	3	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2
Encuestado 9	3	3	4	1	4	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3
Encuestado 10	1	1	2	1	3	2	1	3	2	2	2	2	1	2	2
Encuestado 11	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2	2	3	2	2	2
Encuestado 12	2	1	3	2	3	2	1	2	2	1	2	3	1	1	2
Encuestado 13	1	1	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	1	2	3
Encuestado 14	2	2	3	1	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3
Encuestado 15	1	1	2	1	3	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2

Fuente: Muestra piloto

CONFIABILIDAD TOTAL

Tabla 15
Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	15	100,0

Fuente: Generado con software SPSS 26.0

Tabla 16
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,853	15

Fuente: Generado con software SPSS 26.0

CONFIABILIDAD POR ÍTEMS

Tabla 17
Estadísticas del total de elementos

Preguntas	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Preg.1	29,2000	19,457	,620	,836
Preg.2	29,0000	19,571	,549	,841
Preg.3	28,2667	18,781	,743	,828
Preg.4	29,5333	23,838	-,164	,872
Preg.5	28,1333	22,695	,040	,869
Preg.6	28,3333	20,381	,572	,840
Preg.7	29,4667	20,267	,639	,837
Preg.8	28,3333	19,095	,681	,832
Preg.9	28,4667	20,552	,570	,840
Preg.10	28,9333	19,924	,522	,842
Preg.11	28,6667	19,667	,738	,831
Preg.12	28,2667	21,781	,263	,855
Preg.13	29,4000	20,114	,647	,836
Preg.14	28,8000	20,743	,469	,845
Preg.15	28,4000	20,971	,449	,846

Fuente: Generado con software SPSS 26.0

Anexo 2: Herramientas de Trabajo

CUESTIONARIO DE OPINIÓN SOBRE EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:

“Gobierno Electrónico y Gestión de la Calidad en la Dirección de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, año 2019”

Fecha: Noviembre 2019 N° Encuesta 01

Instrucciones Generales:

El presente tiene por objetivo recoger información para los propósitos del trabajo de investigación titulado “Gobierno electrónico y la Gestión de la Calidad en la Dirección de Admisión de la UNT, 2019”. Por tal razón, se solicita su valioso aporte respondiendo con objetividad a las preguntas formuladas; no hay respuestas correctas ni incorrectas.

Por favor, responder conforme a las indicaciones del encuestador, con el fin de evaluar de qué manera y en qué medida el Gobierno Electrónico incide en la Gestión de la Calidad de la Dirección de Admisión de la UNT, 2019.

Esta Encuesta se aplicará a: empleados y funcionarios de la Dirección de Admisión. Las respuestas son CONFIDENCIALES Y ANÓNIMAS

¡Gracias por su apoyo!

I. DATOS GENERALES

GÉNERO		EDAD		FORMACIÓN		NIVEL	
Masculino	<input type="checkbox"/>	20 a 35 años	<input type="checkbox"/>	Universitaria	<input type="checkbox"/>	Funcionario	<input type="checkbox"/>
Femenino	<input type="checkbox"/>	36 a 50 años	<input type="checkbox"/>	Superior no Universitaria	<input type="checkbox"/>	No funcionario	<input type="checkbox"/>
		51 a más años	<input type="checkbox"/>	Secundaria	<input type="checkbox"/>		

II. CUESTIONARIO

Marca con aspa (x)

N°	PREGUNTA	VALORACIÓN			
		Nada 1	Poco 2	Regular 3	Mucho 4
1.	¿Qué tanto sabe acerca de la Ley de Gobierno Digital?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	¿Cuánto conoce acerca de la Resolución Rectoral N° 1529-2019/UNT que declara de interés institucional el desarrollo del gobierno electrónico en la UNT?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	¿Qué tanto conoce acerca de la Ley Marco de Modernización de la Gestión Pública?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	¿Cuánto conoce de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	¿Qué tanto conoce sobre los mecanismos para entregar información de calidad a los estudiantes que postulan a la UNT?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	¿Qué tanto conoce sobre la influencia de la Gestión de la Calidad en los resultados de los procesos de la organización?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

N°	PREGUNTA	VALORACIÓN			
		Nada 1	Poco 2	Regular 3	Mucho 4
7.	¿Qué tanto conoce sobre los modelos de medición del grado de implementación del gobierno electrónico dentro de una institución?				
8.	¿Qué tanto conoce acerca de los Modelos de Gestión de la Calidad?				
9.	¿Cuánto conoce usted acerca de la Norma ISO 9001?				
10.	¿Qué tanto sabe sobre el Ciclo PDCA de Deming o Circulo de la Mejora Continua?				
11.	¿Qué tanto conoce acerca de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones?				
12.	¿Conoce usted cual es el impacto, en cuanto a beneficios, de la implementación del Gobierno Electrónico?				
13.	¿Qué tanto conoce sobre las etapas para la implementación del gobierno electrónico?				
14.	¿Cuánto conoce acerca del aseguramiento de la calidad dentro de una gestión?				
15.	¿Qué tanto conoce acerca del enfoque al cliente como pilar de los Sistemas de Gestión de la Calidad?				

Anexo 3: Guía de entrevista estructurada



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Guía de Entrevista Estructurada

Investigación: “Gobierno Electrónico y Gestión de la Calidad en la Dirección de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, año 2019”.

Constructo Normativo

1.- ¿Qué tanto se ha implementado en materia de Gobierno Electrónico en su institución en base a la Resolución Rectoral N° 1529-2019/UNT? Explique.

.....
.....
.....
.....

2.- ¿El servicio que brinda su institución se basa en los lineamientos del Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública en materia de Calidad del Servicio? Explique.

.....
.....
.....
.....

Constructo Referencial

3.- ¿Considera usted que las TICs han contribuido en su organización a que la entrega de información a los postulantes sea de calidad? Explique.

.....
.....
.....
.....

4.- ¿Qué tanto ha mejorado los resultados del trabajo de su organización en base a la utilización de un Sistema de Gestión de la Calidad? Explique.

.....
.....
.....
.....

Constructo Teórico

5.- ¿De qué manera se mide el nivel de implementación de Gobierno Electrónico en su Institución y cuál es la importancia de realizar ésta medición? Explique

.....
.....
.....
.....

6.- ¿Qué tanto se ha avanzado en cuanto a la implementación de un modelo de Gestión de la Calidad en su Institución? Explique

.....
.....
.....
.....

Constructo Conceptual

7.- ¿En qué etapa de implementación de Gobierno Electrónico se encuentran en su Institución? Explique.

.....
.....
.....
.....

8.- ¿Cómo se viene realizando el proceso de Mejora Continua en el trabajo que realiza su institución? Explique.

.....
.....
.....
.....

Anexo 4: Aplicación de la entrevista estructurada tipeada



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Guía de Entrevista Estructurada

Investigación: “Gobierno Electrónico y Gestión de la Calidad en la Dirección de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, año 2019”.

El entrevistado

Constructo Normativo

1.- ¿Qué tanto se ha implementado en materia de Gobierno Electrónico en su institución en base a la Resolución Rectoral N° 1529-2019/UNT? Explique.

Actualmente no existe un plan de trabajo a nivel institucional con respecto a la implementación del gobierno electrónico. Por otro lado, otra de las principales deficiencias para toda nueva iniciativa a implementar en cuanto a tecnología es el tema presupuestal, motivo por el cual no se le da la priorización que amerita este tipo de políticas.

2.- ¿El servicio que brinda su institución se basa en los lineamientos del Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública en materia de Calidad del Servicio? Explique. El reglamento en mención establece que las TICs deben ser utilizadas para mejorar la interacción con los usuarios, lo que aún no se ha canalizado correctamente en la institución. Lo que si ha mejorado es el trabajo interno a través de la creación de sistemas intranet para automatizar tareas. Por otro lado, los procesos de la oficina fueron optimizados en base a estándares de calidad en años anteriores, pero no ha existido una revisión constante.

Constructo Referencial

3.- ¿Considera usted que las TICs han contribuido en su organización a que la entrega de información a los postulantes sea de calidad? Explique.

El uso de las TICs si ha repercutido en la entrega de información hacia los usuarios, ya que actualmente se utilizan distintos medios digitales para la comunicación, sin embargo, aún hay otras plataformas en las que se podría innovar, a comparación con los distintos canales existentes hoy en día. Nuevamente el

tema de los recursos es un limitante, ya que para innovar en nuevos canales de información siempre será necesario una inversión.

4.- ¿Qué tanto ha mejorado los resultados del trabajo de su organización en base a la utilización de un Sistema de Gestión de la Calidad? Explique.

A partir de la implementación de la norma ISO 9001:2008 la oficina logro trabajar de manera más ordenada, ya que los procesos eran conocidos por todos los trabajadores y se les asignó un responsable. Con el paso de los años en la oficina se fue rotando parte del personal, esto ha desencadenado en un problema ya que no se hizo una correcta transmisión de conocimientos a los nuevos trabajadores, quienes no conocen todos los procesos y la forma de trabajo en base a estándares de calidad.

Por otro lado, el hecho de tener autoridades muy cambiantes también se ha convertido en una dificultad, ya que es difícil realizar una planificación a largo plazo.

Constructo Teórico

5.- ¿De qué manera se mide el nivel de implementación de Gobierno Electrónico en su Institución y cuál es la importancia de realizar esta medición? Explique

Actualmente no se está midiendo el nivel de implementación de Gobierno Electrónico puesto que no hay un lineamiento a nivel institucional, ni un plan de trabajo orientado a mejorar en temas de Gobierno Electrónico.

Por otro lado, el Gobierno Electrónico es aún un tema nuevo para muchas personas en la institución a pesar que se han hecho capacitaciones, esto se debe a que estas capacitaciones son dirigidas hacia los directivos principalmente.

6- ¿Qué tanto se ha avanzado en cuanto a la implementación de un modelo de Gestión de la Calidad en su Institución? Explique

En la oficina se contaba con la certificación ISO 9001:2008 hasta el año pasado; actualmente la UNT viene gestionando la implementación del ISO 9001:2015 a nivel institucional, por lo que aún nos mantenemos a la expectativa.

La información sobre el avance de implementación del Sistema de Gestión de Calidad no está disponible para todos los trabajadores, es manejado por la alta dirección, sin embargo, no se evidencia ningún tipo de retroalimentación.

Constructo Conceptual

7.- ¿En qué etapa de implementación de Gobierno Electrónico se encuentran en su Institución? Explique.

Dentro de las fases de gobierno electrónico, en la oficina, la fase de presencia se encuentra completa, ya que actualmente se cuenta con una página web donde se muestra la información más relevante para los usuarios. Por otro lado, respecto a la fase de interacción, la oficina tiene ciertas deficiencias, ya que el único medio de comunicación es el correo electrónico, y la persona que lo maneja no siempre se abastece para responder todos los correos. En el caso de la fase de transacción, el proceso se inicia vía web, pero aún es necesario culminarlo de manera presencial. Así mismo, actualmente no existen convenios con otras instituciones del estado para verificar la información de los postulantes e incluso no hay una integración con otras oficinas de la misma institución para consultar datos de alumnos.

8.- ¿Cómo se viene realizando el proceso de Mejora Continua en el trabajo que realiza su institución? Explique.

Tal como se comentó en una pregunta anterior, si bien la oficina ha ordenado sus procesos con la implementación de una norma ISO, estos procesos no son revisados constantemente con fines de mejoras. Por otro lado, actualmente no existen indicadores de gestión por cada subproceso que permita evidenciar deficiencias en el trabajo realizado en el día a día.