



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gobierno Electrónico y la Gestión Administrativa, Unidad de  
Registros de Grados y Títulos de La Superintendencia Nacional  
de Educación Superior Universitaria – 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Acuña Vento, Anabeli Yohaira (ORCID: 0000-0003-1210-8097)

**ASESORA:**

Mtra. Quiñones Li, Aura Elisa (ORCID: 0000-0002-5105-1188)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

A Dios por darme salud y fuerza para lograr mis metas.

A mis padres Victor e Ynés por su apoyo constante y su amor infinito.

A mis hermanas Zayda y Mileny, por ser mi soporte y mi fuerza.

A Mario, por ser mi compañero y por creer en mi.

A Mariana, porque definitivamente la vida, me la diste tú.

## **Agradecimiento**

A mi asesora Aura Quiñones, por su enseñanza y paciencia

A mis compañeras de la Sunedu, por colaborar con mi investigación

A mis amigos de la Maestría, por las enseñanzas compartidas.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenido	iv
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Categorías, sub categorías y matriz de categorización	14
3.3. Escenario de estudio.	15
3.4. Participantes.	15
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.6. Procedimientos.	16
3.7. Rigor científico.	17
3.8. Método de análisis de datos	17
3.9. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	18
V. CONCLUSIONES	33
VI. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	
Anexo 1 Matriz de categorización de las variables	
Anexo 2 Instrumento de recolección de datos	
Anexo 3 Validación de los instrumentos	

Anexo 4 Transcripción de las entrevistas

Anexo 5 Carta de presentación

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la importancia que tiene el gobierno electrónico en la gestión administrativa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu, 2020. El estudio tuvo un enfoque cualitativo de diseño fenomenológico, teniendo como participantes a tres trabajadores de la Unidad de Grados y Títulos de la Sunedu. A estos participantes se les aplicó una entrevista en profundidad, para poder conseguir la información requerida y así responder a los objetivos planteados.

Los resultados de este estudio, evidenciaron que el gobierno electrónico ha tomado gran importancia dentro de la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu, porque ha permitido que los servicios que se ofrecen sean más accesibles, dinámicos, claros y permanentes, lo que, a su vez, también se traduce en la efectividad de los procesos internos. Se ha logrado agilizar la comunicación que se da dentro de la Unidad, logrando el cumplimiento de los objetivos trazados. Asimismo, se consideró que la comunicación organizacional es una herramienta importante que permite conocer con qué recursos humanos cuenta la Unidad.

**Palabras clave:** Interacción, Gobierno electrónico, proceso administrativo, presencia, transformación, transacción.

## ABSTRACT

The objective of this study was to determine the importance of e-government in the administrative management processes in the area of Registration of Degrees and Titles of Sunedu, 2020. The study had a qualitative approach of phenomenological design, having as participants three workers of the Degrees and Titles Unit of Sunedu. An in-depth interview was applied to these participants in order to obtain the required information and thus respond to the proposed objectives.

The results of this study showed that e-government has taken on great importance within Sunedu's degree and diploma unit because it has made the services offered more accessible, dynamic, clear and permanent, which, in turn, also translates into the effectiveness of internal processes. We have managed to speed up communication within the unit, achieving the objectives set. Likewise, it was considered that organizational communication is an important tool that allows us to know what human resources the Unit has.

**Keywords:** Interaction, electronic government, administrative process, presence, transformation, transaction.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, el uso de nuevas tecnologías ha sido considerada como herramientas de competitividad y desarrollo para los países, y es que, si hay algo que caracteriza a la última década, esto ha sido la evolución y uso de las Tecnologías de la información y comunicación (TICS) las cuales están marcando el futuro de muchas naciones (Meneses, 2007). En las grandes potencias como Alemania, Estados Unidos y Finlandia, las TICS están dando lugar a nuevos escenarios de aprendizaje, comunicación y trabajo, siendo considerada como política prioritaria y dejando de lado lo convencional (Fundación Santillana, 2019).

Una manera de fortalecer la administración pública, ha sido integrando el uso de la tecnología a los distintos procesos y operaciones de las instituciones públicas. Aquí nacen los llamados gobiernos electrónicos, los cuales buscan en la tecnología una ventaja para mejorar en su gestión administrativa, con el fin de ofrecer a la ciudadanía un mejor servicio; más integral y más eficiente. De acuerdo con un estudio de las Naciones Unidas (2012) son alrededor de 25 los países en el mundo los que han desarrollado páginas web de gobierno móvil y parte, son unos 24 países que han integrado la opción de pago virtual, mediante el uso de teléfonos móviles. Como este ejemplo, existen muchos otros relacionados a sistemas integrados al sistema convencional, del cual hacen uso las instituciones derivadas del gobierno central.

Por otro lado, en la política nacional de modernización de la gestión pública, se buscan implementar más acciones estratégicas que refuercen, mejoren y modernicen las actuaciones del Estado Peruano. Del 2012 al 2013, le Perú ha subido seis posiciones dentro del ranking de índice de competitividad global, elaborado por el Foro Económico Mundial (Modernización de la Gestión Pública, 2020). Sin embargo, el haber escalado posiciones no ha garantizado que las falencias en torno a aspectos como mejoras económicas, educativas, sociales y ambientales en el Perú hayan mejorado. Si bien se marcha en un camino orientado a servir a las personas, aún falta crear un medio sostenible para que los procesos y



la eficiencia actúen siempre a la par. Uno de los aspectos importantes dentro de la ejecución de un gobierno electrónico es la simplificación administrativa.

En un contexto local, la Sunedu al igual que otras entidades institucionales, han ido implementando diversos mecanismos de atención al ciudadano, mediante el uso de las herramientas tecnológicas para la información y comunicación. Esto se ha concretado en la implementación de una mesa de partes virtual, donde los usuarios puedan enviar sus documentos y hacer solicitudes. La incorporación de una mesa de partes virtual, ha permitido que los factores de planeación, organización, dirección y control dentro de la gestión administrativa en la Unidad de Registro de Grados y Títulos, pueda simplificar esos procesos, haciéndolos más ágil y eficientes. Aún con esto, no se han realizado estudios sobre el impacto e importancia sobre la implementación del gobierno electrónico en la gestión administrativa desde la perspectiva de los colaboradores, ya que se considera necesario conocer si existe compromiso y cómo esto ha sido asimilado por los colaboradores.

Basado en esta realidad, se plantea el siguiente problema de investigación ¿Cuál es la importancia que tiene el gobierno electrónico en la gestión administrativa en la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu, 2020? Además de los siguientes problemas específicos: 1. ¿Cuál es la importancia que tiene la fase presencia del gobierno electrónico en la gestión administrativa en la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu, 2020? 2. ¿Cuál es la importancia que tiene la fase interacción del gobierno electrónico en la gestión administrativa en la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu, 2020? 3. ¿Cuál es la importancia que tiene la fase transacción del gobierno electrónico en la gestión administrativa en la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu, 2020? 4. ¿Cuál es la importancia que tiene la fase transformación del gobierno electrónico en la gestión administrativa en la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu, 2020?

La justificación teórica se sustenta en que se podrá corroborar los aportes teóricos de las variables gobierno electrónico y gestión administrativa con los

hallazgos de esta investigación, permitiendo así también, ampliar los conceptos de ambas variables en torno a un contexto institucional. La justificación práctica se basa en la utilidad de los resultados para la Sunedu, ya que podrán conocer cómo es que ambas variables se vinculan, y, sobre todo, la incidencia que tiene la ejecución del gobierno electrónico en cada uno de los procesos administrativos, lo cual derivará en la creación de estrategias para mantener o mejorar dicha situación. A nivel metodológico, esta investigación crea y presenta un instrumento de recolección de datos, el cual podrá ser aplicado para cualquier otro estudio. Lo relevante, es que el instrumento al ser analizado para asegurar su confiabilidad, podrá ser modificado o adaptado a la realidad del caso que se estudie.

El objetivo general fue: Determinar la importancia que tiene el gobierno electrónico en la gestión administrativa en la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu, 2020. Además de los siguientes objetivos específicos: 1. Determinar la importancia que tiene la fase presencia del gobierno electrónico en la gestión administrativa en la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu, 2020. 2. Determinar la importancia que tiene la fase interacción del gobierno electrónico en la gestión administrativa en la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu, 2020. 3. Determinar la importancia que tiene la fase transacción del gobierno electrónico en la gestión administrativa en la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu, 2020. 4. Determinar la importancia que tiene la fase transformación del gobierno electrónico en la gestión administrativa en la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu, 2020

## II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes que sustentan a esta investigación son los siguientes:

A nivel internacional, Bieito (2015) elaboró un estudio sobre la planificación estratégica del gobierno electrónico departamental en Uruguay, en el cual se planteó como propósito demostrar si el avance de la ejecución del gobierno electrónico que se observa en el gobierno central del Uruguay, también ha tenido un avance significativo en los gobiernos departamentales. Este estudio abarca un análisis longitudinal que va desde el 2005 hasta el 2015; además, se aplicaron instrumentos de tipo cualitativos como fue el uso de entrevistas a tres especialistas en el sector público. El autor concluyó en que a nivel departamental, no existen estrategias orientadas a la creación ni ejecución en cuanto a un gobierno electrónico, y esto porque no hay voluntad política para realizarlo, falta de recursos financieros y ausencia de una eficiente gestión administrativa.

A nivel nacional, Simón (2018) en su tesis sobre el gobierno electrónico y su incidencia en la gestión pública, buscó conocer como los factores inmersos en el gobierno electrónico influyen en la gestión pública dentro de la Municipalidad de Yanacancha. La metodología utilizada se basa en una investigación cuantitativa, de diseño no experimental y de corte transversal, donde la muestra de estudio fueron los trabajadores que laboraban en dicha municipalidad. La tesis concluye en que los factores internos y externos del gobierno electrónico influyen significativamente en la gestión pública, lo que refiere en que, para mejorar la formulación estratégica y la gestión por resultados, se precisa implementar herramientas tecnológicas.

Continuando, Salas (2018) desarrolló una investigación acerca del gobierno electrónico y la gestión administrativa. El objetivo fue conocer la correlación que pueda existir entre ambas variables, teniendo como unidad de análisis a la Universidad Nacional Micaela Bastidas ubicado en Apurimac. La investigación tuvo un nivel correlacional y corte transversal. Por otro lado, los instrumentos para recolectar información fueron aplicados a 102 trabajadores de dicha universidad, sus aportes permitieron responder al objetivo planteado. Los resultados

evidenciaron que existía una relación positiva y significativa entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa.

Por otro lado, Quintanilla (2017) en su estudio sobre la implementación de un plan estratégico de gobierno electrónico en la ONP, tuvo la finalidad que la implementación de dicho plan, evidenciara mejoras en la transformación digital de la oficina de normalización previsional. El estudio fue de tipo cualitativo el cual perseguía un fin interpretativo de los resultados. Los hallazgos a los que llegó el autor fueron que el marco que regula la gestión interna de la ONP, necesita actualizarse para poderse adaptar al gobierno electrónico sin complicaciones, además demostró que las herramientas que se desprenden del gobierno electrónico, tal como son el uso de las TICS para generar servicios electrónicos inclusivos, aún no son considerados como política institucional.

Por último, el autor propuso que para que el gobierno electrónico se desarrolle dentro de la ONP, se debe implementar la firma digital en los trámites documentarios, sistema de biometría para la identificación de pensionistas cuando estos realicen trámites, herramientas de seguridad para la protección de datos y un sistema de notificación electrónica.

La ciudadanía demanda un Estado más cercano y eficiente y es esta exigencia es la que muchas veces pauta el accionar y el quehacer de las funciones institucionales.

Actualmente la ciudadanía ejerce presión contra las instituciones públicas y privadas, cuestionando recursos, procesos y formas de atención que reciben de estas entidades, lo que hace que las instituciones vayan adaptándose a esas nuevas exigencias y demandas de las personas. Años antes de la era de las tecnologías, resultaba inimaginable el poder responder una trabajo más eficiente y responsable, además de transparente, pero ahora, todo está a vistas del ciudadano, y además, se pueden ofrecer servicios más destacados y menos engorrosos con la ayuda de las tecnologías de la información y comunicación (Araya y Porrúa, 2004, p. 13)

Las instituciones del Estado han visto en el uso de las tecnologías de la información y comunicación, un medio de modernización frente a los antiguos componentes de presentación. El punto central de un gobierno electrónico, según Villoria y Ramírez (2013) está en mejorar la eficiencia y efectividad del gobierno, a través de la libre disposición de información y servicios en distintas plataformas de interacción. Una nueva forma de crear valor, empleo, nuevos modelos productivos, servicios y una mejor economía, está en la innovación digital, en la cual tiene su base el gobierno electrónico o también conocido como *e-government* (Banco Mundial, 2019).

El gobierno electrónico, para Orrego (como se citó en Rivera, 2006) se trata de una forma moderna de reorganizar la administración pública para incrementar la capacidad de respuesta a los ciudadanos mediante la utilización eficiente y oportuna de las tecnologías de la información y comunicación. Mientras que para Jijena (2016) el gobierno electrónico está relacionado a destinar recursos para implementar medios tecnológicos que ofrezcan transformación verdadera al trabajo que realiza el Estado en favor de la ciudadanía. Por otro lado, Rivera (2006) define al gobierno electrónico como un tipo de Estado virtual, el cual está conformado por agencias virtuales, y estas agencias a su vez, unidas por redes, cuya estructura y capacidad de operación y respuesta dependen básicamente del uso del internet. Este concepto es quizás limitante en cuanto limita al gobierno electrónico con el uso del internet, siendo el internet protagonista del flujo de comunicación y gestión.

Otro concepto ampliamente aceptado fue el presentado por el Banco Mundial el cual manifiesta que el gobierno electrónico está estrechamente relacionado con la tecnología y su uso para fortalecer los servicios de las consideradas agencias gubernamentales, las cuales asumen la responsabilidad de mejorar y transformar las relaciones entre Estado y ciudadano. (Naser, s.f). Esto hace referencia a que no solo se trata de apoyarse en la TICs por cuestiones de modernización pública; sino que se trata más que todo de mejorar la interacción del Estado con la ciudadanía, aunque esto suponga también, incrementar las brechas tecnológicas, sobre todo en países en vías de desarrollo (Fajhoury, 2018)

Siguiendo, lo que sustentó Naser a cerca de la importancia que tienen los gobiernos electrónicos respecto al acercamiento con los ciudadanos, Rivera (2006) sostuvo que existen mecanismos que ayudan a que las TICS involucren a los ciudadanos, por ejemplo:

- Mientras más sean los ciudadanos que participen, mayor será el alcance de las TICS.
- Se tiene que proveer de herramientas tecnológicas accesibles a los ciudadanos, estos pueden ser mediante el uso de formatos comprensibles y asequibles.
- Ampliar las tecnologías de participación y consulta para conocer las distintas capacidades tecnológicas de los ciudadanos.
- Las tics permiten mejorar la creación y planteamiento de políticas públicas.
- Ayudan a dar información importante a los ciudadanos para contribuir a la transparencia de formulación de políticas públicas.
- Las tics ayudan a controlar el proceso de creación de políticas públicas

El aporte de Rivera, puso de relieve que con el uso de las tics, se puede ampliar el involucramiento de las personas en temas que, dentro de un gobierno tradicional, quedaría relegado solo a instancias institucionales. Sin embargo, esto hace también comprender la importancia de crear un Estado interesado en mejorar sus instituciones para la sociedad, y con eso, sus funciones, haciéndolos más inclusivos y menos aislado de las tendencias competitiva. Países como Singapur, Reino Unido, Taiwán y Dinamarca ocupan los primeros puestos en el ranking mundial de gobierno electrónico, a los cuales se les reconoce la implementación y esfuerzos por ejecutar un gobierno electrónico que les haya permitido cumplir con sus planes estratégicos y plantear iniciativas de modernización en el ejercicio público (Instituto Científico de Gobierno Electrónico, 2017).

De Armas (2011) precisó que El gobierno electrónico tiene que ver con el uso de las tecnologías para la innovación por parte del gobierno central con otras empresas, otras agencias gubernamentales y con los ciudadanos, a fin de que estos

puedan acceder a la información y tengan participación ciudadana, mediante la creación y prestación de servicios, además de la realización de distintos trámites.

. Así mismo, De Armas (2011) sostuvo que el gobierno electrónico se desarrolla en cuatro fases importantes: presencia, interacción, transacción y transformación.

- Primero, la presencia tiene que ver con la divulgación de los sitios web del gobierno. Esto facilita que los ciudadanos accedan de manera rápida a la información proporcionada por el gobierno; aunque esto no implique interacción directa entre ambos.
- Segundo, está la interacción, a la cual se le atribuye una comunicación más directa por parte del gobierno con otras instituciones y con los ciudadanos. Las vías utilizadas en esta fase son: comentarios de opinión en las plataformas web, correo electrónico y formularios.
- Tercero, la transacción, está orientada a establecer opciones virtuales para que los ciudadanos puedan realizar trámites u otras operaciones, sin presencia en alguna entidad estatal.
- Cuarto, transformación, esta fase consiste en la integración completa entre todas las agencias virtuales y el sector privado. Implica, además, la redefinición de todos los procesos y servicios del Estado.

Las cuatro fases presentadas, no son de tipo excluyente, tal como afirma el autor, sino que pueden dividirse en más fases, o ir adicionando otras nuevas, que refuercen o expliquen de manera más concreta los avances en cuando al desarrollo del gobierno electrónico (Sánchez-Torres, 2017).

Tal como refiere Damascene y Andersson (2019). el gobierno electrónico, dentro de cualquiera de sus fases, simboliza un nuevo modelo de democracia que trata de encaminar, de manera correcta y acertada, la gobernabilidad centrada en el ciudadano y en el progreso de las instituciones públicas.

Asimismo, el gobierno electrónico se divide en cuatro dimensiones:

- Dimensión externa  
Aquí las TIC son un instrumento para crear y ofrecer servicios, mejorar la interacción del gobierno con la sociedad y también, acortar las distancias entre los agentes externos con la administración local. (De Armas, 2011)
  
- Dimensión promoción  
Relacionado a las actividades que hacen sobresalir la unión social mediante de la utilización de las TIC por parte de los ciudadanos (De Armas, 2011)
  
- Dimensión interna  
Se basa en cómo las administraciones locales hacen uso de las TIC para mejorar su gestión (De Armas, 2011)
  
- Dimensión relacional  
Se sustenta en cómo las administraciones locales, al hacer uso de las TIC, mejoran y estrechan su interacción con otras entidades (De Armas, 2011)

Tal como lo mencionaba Rivera, el gobierno electrónico forja su importancia, en gran parte, en mejorar la administración pública, y con ello, su gestión administrativa. Chiavenato (2007) mencionaba que las organizaciones en un futuro, se enfrentarían a nuevas arquitecturas organizacionales, y hoy por hoy, esas nuevas arquitecturas se reflejan en las exigencias y en la competitividad de un mundo más globalizado. La administración ha evolucionado conforme a que las ideas y nuevas interrogantes sobre el correcto funcionamiento de una organización, también han ido surgiendo. Una manera de entender a la administración y lo que su gestión engloba, es rescatar lo definido por Fayol y que Chiavenato (2007) lo menciona en su libro sobre la Teoría General de la Administración,

La administración tiene que ver con las funciones básicas de administrar en sus distintos procesos como son el de la planeación, organización, dirección y



control (Chiavenato, 2007). La administración fue considerada como una actividad diferente a las finanzas, a la contabilidad y otras actividades empresariales pero que guardaba un fin común por los múltiples procesos administrativos que se interrelacionaban, esto permitió desplegar los catorce principios esenciales para ser empleadas en diversos escenarios (Chiavenato, 2004)

Para Cano (2017) el proceso administrativo hace mención a las fases de la gestión administrativa, las cuales están enfocadas en asegurar el logro de la misión y objetivos declarados para el buen desarrollo de las instituciones, además de gestión con responsabilidad los recursos asignados para cada función. El proceso administrativo se presenta como un enlace armonizador de las ideas y comunicaciones de la organización, la cual busca unificar los elementos como son la visión, misión, objetivos, estructura y personas. El proceso administrativo es el siguiente:

**Planeación:** Aquí se crea el panorama esperado para la organización una vez que esté en funciones. Se trata de planificar la ruta de acción que conlleve al desarrollo de la empresa. También, según Cano (2017), se manejan los presupuestos que serán asignados a cada recurso necesario, además se establecen los programas y estrategias de acción, cada una de ellas orientadas a alcanzar los objetivos a corto, mediano y largo plazo.

**Organización:** Se trata de crear la estructura en la que se sustentará la empresa, no solo a nivel material; sino, además, a nivel social. Se delimitan las áreas que comprenderá la organización, además de las funciones por cada una, se establecen los procedimientos y las jerarquías (Cano, 2017)

**Dirección:** Es la fase guía donde el personal recibe orientación acerca de las funciones en la organización. Por otro lado, se diversifican las acciones en torno al capital humano, ya sea para trabajar aspectos de motivación, liderazgo, comunicación y cambios (Cano, 2017). Todo ello con el fin de mantener o mejorar el clima organizacional y con ello, tener un buen manejo de conflictos que pudieran suscitarse en la organización.

Control: Se monitorea que las funciones y el correcto desarrollo de las operaciones de la empresa, vayan acorde a lo establecido en la planeación y organización. Aquí se puede emplear estrategias de control preventivas o correctivas.

Cano (2017) afirmó que todo proceso administrativo conduce al cambio, a la innovación y a la competitividad. Por ello, las instituciones deben marchar un paso adelante e ir a la vanguardia de los requerimientos tecnológicos, gustos de los clientes, retos del mercado, la competencia y las fluctuaciones económicas del macro y micro mercado (Cano, 2017, p. 25). En adición, para Osorio (2015) el proceso administrativo no sería exitoso sin la utilización de recursos financieros.

Por otro lado, uno de los especialistas que estudio la gestión administrativa fue Gulick, quien propuso el acrónimo de POSDCORB que significa Planificación, Organizar, Dotar al personal, Dirigente, Coordinando, Reportando, Presupuestando. Se supone que la aplicación de estos elementos una organización puede tener éxito. Por otro lado, esta afirmación fue basada en lo que propuso Fayol. (Indeed, 2020)

Asimismo, la gestión administrativa es una forma de gestionar la información dada por las personas, debido a que estas últimas solicitan la realización de diversos procesos, y justamente la sistematización y procesamiento del contenido que se recopile permitirá la adecuada toma de decisiones por parte de los encargados del departamento y/o de la organización. (UKEssays, 2018)

Los cambios a los que pueden incurrir organizaciones ya sean públicas o privadas, están influenciadas muchas veces por el temor al fracaso o ausencia en el mercado (Sabir, 2017). En el caso de las instituciones estatales, ese cambio está sujeto a la modernización de sus funciones, queriéndolas hacer más eficientes, ya que para ellos el principal cliente es el ciudadano. El objetivo principal de la administración pública está en alcanzar el desarrollo social, económico, ambiental y cultural de la sociedad, pero son muchas las entidades estatales las que más falencias presentan en su gestión administrativa, ya que tienen una realidad muy compleja (Robbins y Coulter, 2010).

El Proyecto de Ley de las Bases de la Administración pública, define a la entidad pública como “estructura organizativa del Estado con personalidad jurídica, que realiza función administrativa, se encuentra regida por normas de derecho público y cuenta con patrimonio propio para la realización de las actividades revista en su ley de creación” (Resolución Ministerial 067-2014-JUS, 2014). Además, precisa también Cano (2017) que la administración de instituciones públicas debe ser instrumento de desarrollo sostenido, y dicho desarrollo, en la actualidad, se encuentra sumergido en exigencias en torno al uso de las nuevas tecnologías. Frente a esto, la gobernanza electrónica tiene como principio fundamental mejorar el trabajo del Estado mediante sus instituciones o agencias virtuales, ese principio se basa en reducir tiempos de atención y tramitación, reducir costos, mejorar el flujo de trabajo, mejor uso de recursos y mejor comunicación, todo fundamentado en la sostenibilidad (Rojas, 2015)

Ante el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, surge también la problemática en torno al incremento de las brechas digitales que muchas veces desvinculan a una sociedad de otra. Respecto a este punto, Rojas (2004) manifestó que posiblemente la fragmentación digital y el control del VIH resultar ser temas bastante relevantes dentro de la agenda de instituciones internacionales. Sin embargo, la demanda por manejar y obtener información ha incrementado de manera bastante significativa, además de que se busca nuevas y mejores herramientas que ayuden a gestionar el conocimiento, y se enciende la luz amarilla respecto a las amenazas que implica tener un mundo fisurado, esta vez por el acceso a la información (p, 13)

Para una buena dirección del gobierno, es necesario el apoyo en las TIC, pues reduce el tiempo de espera, disminuye costos y los ciudadanos reciben un mejor servicio con la agilización de los procesos. Así, se crea una relación activa entre el gobierno y el ciudadano, y por ende hay un impacto positivo en la sociedad. (Organización de los Estados Americanos, 2020)

Las oportunidades de un mejor manejo de la administración pública en las que se sumergen las expectativas del gobierno electrónico se yuxtaponen a las

carencias y dificultades de acceso a servicios digitales que muchas comunidades viven. A veces la implementación de un gobierno electrónico en el servicio público a nivel central, no llega o no se prioriza a nivel departamental o también, no van de la mano con su adecuado uso o funcionamiento.

El referente teórico que será utilizado para esta investigación, será lo presentado por Cano (2017) en cuanto al proceso administrativo.

### **III.METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Se trata de una investigación de tipo básica, porque está orientada al estudio, análisis y a la profundización teórica de las categorías gobierno electrónico y gestión administrativa, sin la rigurosidad de tener que ponerlos en práctica, sino que, se busca contribuir a expandir y fortalecer los aportes teóricos de dichas categorías. (Strauss y Corbin, 2002)

Se siguió un diseño fenomenológico, puesto que se estudió lo que ocurre en torno a la problemática en la Unidad de Registro de Grados y Títulos, desde una perspectiva interpretativa y valorativa, partiendo del análisis de la percepción de los participantes entrevistados. (Fuster, 2019)

Por otro lado, el enfoque de investigación fue el cualitativo, la cual se evidencia a partir de la teoría expuesta. Se aplicaron instrumentos de tipo cualitativos, siendo estos: entrevistas a los participantes elegidos. En cuanto a este enfoque, Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostienen que va a representar un conjunto de procesos no estructurados con inferencia interpretativa de la investigación que ayudan a tener una visión más holística del tema o problema tratado.

#### **3.2. Categorías, sub categorías y matriz de categorización**

Categoría 1: Gobierno Electrónico

El gobierno electrónico tiene que ver con el uso de las tecnologías para la innovación por parte del gobierno central con otras empresas, otras agencias gubernamentales y con los ciudadanos, a fin de que estos puedan acceder a la información y tengan participación ciudadana, mediante la creación y prestación de servicios, además de la realización de distintos trámites. (De Armas (2011)

Subcategorías:

- Presencia.
- Interacción.
- Transacción
- Transformación.

Categoría 2: Gestión administrativa.

Para Cano (2017) el proceso administrativo se refiere a todos los momentos de gestión de la Administración; orientados a garantizar el cumplimiento misional y al logro de los objetivos propuestos, a través del uso adecuado de los recursos.

Subcategorías:

- Planificación
- Organización
- Dirección
- Control.

### **3.3. Escenario de estudio**

La investigación tomó como escenario de estudio a la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria- Sunedu, y como espacio específico la Unidad de Registro de Grados y Títulos, de donde partió la formulación del problema de esta investigación.

### **3.4. Participantes**

En el caso de investigaciones cualitativas, “el tamaño de la muestra no es tan importante desde una perspectiva probabilística, pues el interés del investigador no es generalizar los resultados para una mayoría” (Hernández et al, 2014, p. 415) Para seleccionar a los participantes, se aplicó la muestra por conveniencia, las cuales “son muestras formadas por casos disponibles a los cuales se tiene acceso” (Hernández et al, 2014, p. 90)

Para esto, se eligieron colaboradores de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, como son:

-Colaborador 1 – Analista Legal III

-Colaborador 2- Asistente Administrativo II

-Colaborador 3-Apoyo administrativo

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Como primera técnica se procedió a revisar toda la información teórica respecto a las categorías gobierno electrónico y gestión administrativa. Entre los medios de primera fuente están: libros electrónicos y físicos, revistas científicas y artículos indexados.

#### **Herramienta:**

Como instrumento cualitativo, se elaboraron dos cuestionarios de 11 preguntas cada uno. Las preguntas fueron de tipo abiertas, las cuales fueron orientadas para los colaboradores de la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu.

#### **Entrevistas**

Estas, “se definen como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados) “(Hernández et al, p. 403). Las entrevistas aplicadas fueron de tipo semiestructuradas con un total de 22 preguntas abiertas; éstas fueron realizadas de manera virtual a todos los participantes.

### **3.6. Procedimientos**

En primera instancia, se procedió a solicitar permiso a la entidad para poder realizar la investigación y poder contar con la participación de los colaboradores. Luego, se entró en contacto con los participantes para conseguir su aprobación en cuanto a la realización de las entrevistas, para después, proceder a realizarlas. Antes de ello, se les informó sobre el carácter académico en el que se sustentaba esta investigación.

### **3.7. Rigor científico.**

Esta investigación sustentó su rigor científico en:

- La validez de las fichas de entrevista por medio de juicio de expertos, los cuales están enmarcados en los distintos criterios que aseguran y dan respaldo a su aplicabilidad.
- Compromiso ético por parte de la investigadora, permitiendo la no alteración de información recolectada, y otorgando así confiabilidad en los resultados.
- La información procesada mediante el análisis de triangulación, fue manejada con imparcialidad para un registro y estudio adecuado.
- Para verificar la confiabilidad de las entrevistas que se realizaron a los sujetos participantes, se guardó archivo de la grabación de respuestas, las cuales luego, aparecieron transcritas en la investigación.

### **3.8. Método de análisis de datos**

Las entrevistas, fueron presentadas mediante una matriz de recopilación de respuesta. Asimismo, se realizó la transcripción de las entrevistas de cada sujeto entrevistado. La triangulación de datos permitió comparar las respuestas de los entrevistados, destacando las más significativas y las que aportaban mayor relevancia para dar respuesta a los objetivos.

### **3.9. Aspectos éticos**

La investigación presentada cumple con las disposiciones académicas propuestas por la Universidad César Vallejo. Asimismo, los datos considerados como parte de la literatura consultada, han sido considerados y presentados dentro de los lineamientos del Manual APA, lo que responde a un tratamiento ético y respetuoso de los aportes teóricos de otros autores.



## IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1 Resultados

En esta investigación se utilizó la técnica de la entrevista en profundidad, para lo cual se aplicó como instrumento dos cuestionarios. Los participantes fueron: Colaborador 1 – Analista Legal III, Colaborador 2 – Asistente Administrativo II (Coordinadora) y Colaborador 3 - Apoyo Administrativo. Los resultados de las entrevistas se presentan a continuación en la siguiente tabla de triangulación de datos.

**Tabla 2**

*Matriz de triangulación de datos*

<b>CATEGORÍA:</b>			
<b>Gobierno electrónico</b>	<b>Analista Legal III</b>	<b>Asistente Administrativo II</b>	<b>Apoyo Administrativo</b>
<b>O.G</b>	Determinar la importancia que tiene el gobierno electrónico en la gestión administrativa en la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu, 2020		
	<b>S1</b>	<b>S2</b>	<b>S3</b>
Pregunta 1	¿La plataforma virtual de la Sunedu contiene las herramientas necesarias para orientar al ciudadano sobre cómo llevar a cabo sus trámites documentarios?		
Pregunta 2	¿Consideras que la Sunedu ha mejorado su capacidad de interoperabilidad al ser parte de la modernización de gobierno electrónico?		

Pregunta 3 ¿Considera que son variadas las opciones que tiene el ciudadano para acceder al servicio de la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu del Sunedu?

Pregunta 4 ¿Qué estrategias de gobierno electrónico se están ejecutando actualmente en la Sunedu para mejorar sus procesos administrativos y operativos?

Conclusión Se concluye que:

O.G. El gobierno electrónico ha tomado gran importancia en la gestión administrativa dentro la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu porque ha permitido que los servicios que se ofrecen sean más accesibles, dinámicos, claros y permanentes, lo que, a su vez, también se traduce en la efectividad de los procesos internos. Se ha logrado agilizar la comunicación que se da dentro de la Unidad, logrando el cumplimiento de los objetivos trazados. Asimismo, se consideró que la comunicación organizacional es una herramienta importante que permite conocer con qué recursos humanos cuenta la Unidad. De igual manera, el uso de los recursos tecnológicos genera un ahorro considerable de tiempo en el desarrollo de las funciones y simplifica procesos, porque al estar actualizando su plataforma en pro de volverla más eficaz busca capacitar a todo su personal para el uso correcto de la tecnología.

<b>O.E.1</b>	Determinar la importancia que tiene la fase presencia del gobierno electrónico en la gestión administrativa en la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu, 2020		
	<b>S1</b>	<b>S2</b>	<b>S3</b>

- Pregunta 5 ¿La plataforma virtual de la Sunedu contiene las herramientas necesarias para orientar al ciudadano sobre cómo llevar a cabo sus trámites documentarios?
- Pregunta 6 ¿Se cuenta con un presupuesto para el mantenimiento y capacitación en las tecnologías utilizadas dentro de la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu?
- Pregunta 7 ¿Se han mejorado las estrategias de comunicación organizacional dentro la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu?
- Pregunta 8 ¿Existe supervisión constante en los procesos y servicios que se ofrecen a los ciudadanos?

Conclusión Se concluye que:

O.G.1

La fase presencia del gobierno electrónico tiene gran importancia en la gestión administrativa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu porque se ha podido implementar de manera oportuna y estratégica los servicios básicos de atención al ciudadano, esto acompañado de una accesible comunicación entre la entidad y la sociedad, a través de los medios virtuales, siendo en primera fuente, el portal de la página web, seguido de otros medios de difusión como son las redes sociales Facebook e Instagram.

En ese sentido varios procesos han tenido que adaptarse al modelo electrónico, uno de ellos ha sido las consultas electrónicas que, si bien ha representado un mayor y mejor flujo de información entre áreas e instituciones que tienen que ver con Sunedu, a nivel administrativo, han representado una complicación para el personal. Esto está relacionado al hecho de que los usuarios ingresan una

misma consulta por diversos canales, lo que se deriva en un aumento de carga para el personal.

<b>O.E.2</b>			
Determinar la importancia que tiene la fase interacción del gobierno electrónico en la gestión administrativa en la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu, 2020			
	<b>S1</b>	<b>S2</b>	<b>S3</b>

Pregunta 9	¿Considera que la implementación del gobierno electrónico ha mejorado la comunicación entre las áreas dentro del Sunedu y con otras entidades a fines?		
Pregunta 10	¿Considera que la implementación del gobierno electrónico ha mejorado la comunicación entre Sunedu y los ciudadanos?		
Pregunta 11	¿Consideras que la política de gobierno electrónico coadyuva al buen uso de las tecnologías de la información por parte de los ciudadanos?		
Pregunta 12	¿Los colaboradores de la Sunedu reciben capacitación constante sobre el uso de las herramientas digitales y sus ventajas competitivas?		
Pregunta 13	¿Se delegan funciones específicas para cada trabajador dentro de la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu?		

#### Conclusión

##### O.G.2

La fase interactiva ha permitido una mayor cercanía entre entidad y ciudadanía, porque se han desarrollado servicios acordes a las necesidades y exigencias de la sociedad y con ello, mediante los diferentes canales virtuales se ha facilitado el acceso a la información. Esto se traduce en una interacción dinámica que se apoya en un trabajo intenso por parte de la Sunedu por integrar herramientas electrónicas a sus actividades. Además, es oportuno señalar que con la implementación se ha abierto mayor acceso a los servicios, ya que se debe tener en cuenta que la Sunedu no cuenta con oficinas descentralizadas. En este sentido, lo que aún no se ha podido lograr presencialmente; el uso de la tecnología lo ha podido facilitar, como es el caso de que personas de distintos lugares del Perú puedan

realizar trámites y hacer consultas en diversas plataformas virtuales que ha puesto a disposición la Sunedu.

<b>O.E.3</b>			
Determinar la importancia que tiene la fase transacción del gobierno electrónico en la gestión administrativa en la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu, 2020			
	<b>S1</b>	<b>S2</b>	<b>S3</b>

- |             |  |  |  |
|-------------|--|--|--|
| Pregunta 14 | ¿Crees que la seguridad digital es uno de los mayores beneficios que ofrece la plataforma virtual de la Sunedu?  |  |  |
| Pregunta 15 | ¿De qué manera se maximiza el aprovechamiento de los recursos tecnológicos en la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu?                                      |  |  |
| Pregunta 16 | ¿Consideras que la comunicación organizacional que se practica en la Sunedu ha permitido alcanzar los objetivos de la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu? |  |  |
| Pregunta 17 | ¿En qué medida el uso de las TIC permite el desarrollo de las habilidades tecnológicas de los colaboradores de la Sunedu?  |  |  |

Conclusión

O.G.3 La fase transacción del gobierno electrónico representa un avance significativo para la institución y la misión que esta cumple frente a los ciudadanos. Se han diversificado las opciones virtuales que tienen los usuarios para presentar algún requerimiento o solicitar alguna información, si antes se contaba con medios base como era la página web, hoy por hoy se está trabajando por ampliar el tipo de servicio ofrecido. Es conveniente mencionar que existe un área que se encarga de que la plataforma de la Sunedu este siempre operativa y no se tengan problemas de ninguna forma en el flujo de información o en el procedimiento administrativo. Y con ello también, se ofrece una navegación segura que protege la identidad e información de los ciudadanos.

En la fase transacción, con los recursos tecnológicos se buscan realizar seguimientos eficaces y que los trámites realizados por los ciudadanos se atiendan en plazos razonables y oportunos, lo cual también conlleva a lograr los objetivos considerados dentro de los planes estratégicos.

Es importante considerar que las TIC mejoran la transmisión de información en las distintas plataformas que maneja la Sunedu y eso mejora la comunicación y la fluidez entre todas las áreas. Y también, permite a los

colaboradores, mantenerse actualizados y preparados para los nuevos retos y procedimientos.

**O.E.4** Determinar la importancia que tiene la fase transformación del gobierno electrónico en la gestión administrativa en la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu, 2020

	<b>S1</b>	<b>S2</b>	<b>S3</b>
Pregunta 18	¿Existe constante capacitación para los agentes virtuales?		
Pregunta 19	¿Qué ventajas tiene la contratación de agentes virtuales para el servicio que recibe el ciudadano?		
Pregunta 20	¿Qué estrategias de gobierno electrónico se están ejecutando actualmente en la Sunedu para mejorar sus procesos administrativos y operativos?		
Pregunta 21	¿Consideras que los métodos que se aplican para la supervisión de los procesos y servicios han mejorado el rendimiento de los trabajadores en sus actividades laborales?		
Pregunta 22	¿Conocen los servidores de la Sunedu sus deberes y derechos laborales?		

**Conclusión**

**O.G.4**

La fase transformación es un aspecto bastante importante que debe lograr alcanzar la Sunedu, porque se concluye en que si bien se han implementado mejoras en la prestación de los servicios que se ofrecen a los ciudadanos y en los procedimientos internos referente a aspectos administrativos, no se puede decir que hayan alcanzado la fase de transformación; sin embargo, se encuentran rumbo a intentar lograrlo, pero para ello, se debe sumar los esfuerzos de otras entidades del Estado para que se genere el verdadero cambio y modernización en la gestión pública.

Se evidencia que frente a cualquier implementación o mejora realizada en los sistemas de los trámites se realizan capacitaciones para uso y aplicación; además, todos los colaboradores tienen acceso a capacitaciones programadas por la institución, así como a cursos, lo cuales son financiados por la Sunedu. Asimismo, el seguimiento de los procesos y servicios buscan mejorar la atención oportuna dentro de los plazos en los procesos.

Esto se acompaña de un eficiente conocimiento por parte de los trabajadores respecto a sus tareas competenciales dentro del área, al igual que los derechos que por ley,

merecen. Esto hace resaltar que la influencia del gobierno electrónico, trae consigo mejoras no solo en el adecuamiento de los procesos a medios tecnológicos; sino que además, implica mejoras en los procesos administrativos ligados a la organización.

---

## 4.2. DISCUSIÓN

La investigación buscó determinar la importancia que tiene el gobierno electrónico en la gestión administrativa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu, 2020, llegando a la siguiente conclusión: El gobierno electrónico representa un elemento importante para la modernización y eficiencia en la gestión administrativa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu, por la cual se ha podido establecer canales interactivos, accesibles y rápidos de atención y servicio, que respondan a las nuevas exigencias de los usuarios y a la nueva gestión pública orientada al uso de la tecnología como soporte de gestión interna. Lo que a su vez también, ayuda a mejorar los procesos internos que convergen en la cadena administrativa pública. Este resultado tiene similitud con lo evidenciado por Simón (2018); quien afirmó que la modernización y eficiencia en la administración pública, permite fortalecer los servicios destinados a los ciudadanos por parte del Estado. Además, precisó que el Estado a través de sus otras entidades descentralizadas, deben hacer el uso de herramientas tecnológicas, para priorizar la participación de la ciudadanía y permitirles ser parte del cambio y modernización del sistema. Estas precisiones, conlleva a una dotación de recursos necesarios que permitan que esas herramientas sean ejecutadas con eficiencia y cumplan con su propósito.

Asimismo, se encontró semejanza con los resultados de Salas (2018); porque demostró que el gobierno electrónico tenía un vínculo significativo con la gestión administrativa, esto debido a que otorga mecanismos accesibles que posibilitan la reforma pública, la cual tiene que ver con la calidad de servicios que se ofrecen a los ciudadanos, la cercanía que se genera entre la institución y la

sociedad, el nivel de modernización para brindar servicios digitales e inclusivos y la transparencia en los procesos administrativos.

También se halló similitud con lo afirmado por Barragán y Guevara (2016); quien sostuvo que para que la implementación de un gobierno electrónico prospere y tenga efectos positivos en la gestión administrativa de tipo pública, es necesario pensar en el ciudadano como principal benefactor del gobierno electrónico. Bajo este pensamiento, se infiere en que todo plan, estrategia y objetivo, debe girar en torno a la estabilidad y calidad del servicio que se entrega a la sociedad.

Además, los resultados de Clarke (2019); también corroboran lo evidenciado en esta tesis porque explicó lo que ocurre en países como Estados Unidos, Australia y Canadá, donde se adaptaron Unidades de Gobierno Electrónico, las cuales han impedido que la ciudadanía pierda la confianza en las labores que realiza el gobierno; ello con el fin de atender a los desafíos tecnológicos que se están presentado en los últimos años. Esto respalda la importancia y los efectos positivos que las herramientas digitales aplicadas a la gestión administrativa pública, puede traer consigo.

En cuanto al objetivo de determinar la importancia que tiene la fase presencia del gobierno electrónico en la gestión administrativa en la Unidad de Registro de Grados y Títulos, 2020, se concluyó en que la fase presencia del gobierno electrónico tiene gran importancia en los procesos porque se ha podido implementar de manera oportuna y estratégica los servicios básicos de atención al ciudadano, esto acompañado de una accesible comunicación entre la entidad y los ciudadanos, a través de los medios virtuales disponibles, teniendo como principal medio el portal de la página web, seguido de otros medios de difusión como son las redes sociales.

Este resultado se respalda con el estudio de Torres (2013); quien demostró que la implementación del gobierno electrónico supone una dinámica de transformaciones que empieza con una red de comunicación entre las instituciones y la ciudadanía, pero que sin embargo, ir de una fase primaria a otra, resulta un verdadero reto para las sociedades latinoamericanas porque la realidad gubernamental resulta desfavorable para la implementación de instrumentos



digitales que funcionen con eficiencia y llegue a todos los ciudadanos. Esto puede resultar en una poca participación de la sociedad en los servicios públicos y con ello, incrementar los grupos excluidos, si es que no se determina la participación activa tanto de las instituciones públicas como de las instituciones privadas.

De igual manera, hay similitud con la contribución por parte de Bustamante (2020); quien afirmó que en cuanto la implementación de un gobierno electrónico, este supone un soporte tecnológico adecuado, que esté principalmente sostenido por una buena conexión de internet, que de vida a los diversos mecanismos virtuales que se puedan implementar. En esta misma línea, sostuvo que la fase de presencia o también llamada fase democrática es menos desarrollada porque se mantiene en un plano particularmente informativo.

Por otro lado, se encontró similitud con lo presentado por Pérez, Camacho, Mena y Arroyo (2015) quienes indicaron que la primera fase de implementación del gobierno electrónico es el inicio hacía un camino de transformación, el cual empieza por la democratización de los servicios básicos que un gobierno puede ofrecer a sus ciudadanos y por el cual, además, se puede entablar una relación más estrecha con la sociedad. En ese sentido, el Estado se apoya en el gobierno electrónico para lograr el éxito en la gestión pública y con ello, mejorar la calidad de vida de las personas. La calidad de vida se enfoca en crear servicios destinados a satisfacer las necesidades de las personas, en las cuales se ve inmersa la necesidad de acceso a la información y comunicación lo que se puede conseguir si se destinan los recursos necesarios para contar con buen soporte tecnológico, personal capacitado, desarrollo de proyectos especiales y ejecución de planes estratégicos basado en el uso de la tecnología.

En adición a lo mencionado, cuando se habla de gobierno electrónico y la administración pública, resaltan diferentes oportunidades y beneficios, puesto que con la digitalización se pueden agilizar muchos procesos que realiza la administración pública para atender a las necesidades de la población, además se reducen costos y se facilita la comunicación entre los trabajadores de la institución. (Criado y Gil-García, 2013)

En un sentido más amplio, también se evidencia semejanza con Bounamat (2017); quien menciona que una de las ventajas del gobierno digital es el desbloqueo comercial que surge a raíz de la agilización de los procesos. Sin embargo, también surgen otros desafíos por atender, como es la seguridad, los requisitos tecnológicos según la región y el marco legal.

Es así que a pesar de todos los beneficios que converge adecuarse a un gobierno electrónico, esto puede presentar limitaciones desde la primera fase si es que no se precisa de un marco regulatorio que modere y plantee los lineamientos claros de actuación en temas tecnológicos y de reforma del Estado; además, si no se cuenta con educación e inducción en temas digitales que permitan la viabilidad del desarrollo de proyectos tecnológicos según el contexto de ejecución; y por último, si no se precisa de una buena infraestructura tecnológica se pronostica que no se llegue a una fase más avanzada del gobierno electrónico.

El objetivo específico dos fue determinar la importancia que tiene la fase interacción del gobierno electrónico en la gestión administrativa en la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu, 2020, respecto a esto se pudo concluir que la fase interactiva ha permitido una mayor cercanía entre la entidad y la ciudadanía, porque se han desarrollado servicios acordes a las necesidades y exigencias de la sociedad y con ello, mediante los diferentes canales virtuales se ha facilitado el acceso a la información. Esto se traduce en una interacción dinámica que se apoya en un trabajo intenso por parte de la Sunedu por integrar herramientas electrónicas a sus actividades; además, que con la implementación se ha abierto mayor acceso a los servicios, ya que la Sunedu no cuenta con oficinas descentralizadas.

Estos hallazgos se respaldan con la investigación de Bieito (2015); quien en su estudio evidenció que la implementación de un gobierno electrónico tiene como principio desplegar servicios para hacerlos más accesibles a la población, lo que se traduce en que muchas entidades del gobierno central, mediante diversos agentes virtuales, puedan llegar a más usuarios mediante los servicios digitales que ofrezcan y se genere así una interacción dinámica y una suplencia a las necesidades de las

personas. Además, sostuvo que la centralización de los esfuerzos son la principal causa de un mal manejo de la ejecución del gobierno electrónico, razón por la cual, se ve limitado las estrategias que vayan más allá de un ámbito geográfico.

También se encontró similitud con Oviedo, Ulloa y Cortez (2018); quienes demostraron que, para llegar a una fase de interacción del gobierno electrónico, se precisa de un estudio previo que establezca las necesidades de la población a partir del acceso y derecho al uso de las tecnologías de la información y comunicación. La oportunidad de reinventar a un gobierno obsoleto se da mediante la implementación del gobierno electrónico para mejorar los servicios públicos y dar mayor dinamismo a la sociedad mediante una relación transparente y confiable con las entidades del Estado. Aunque esto se presente como una panacea a las brechas informáticas y aislamiento de sociedades menos favorecidas en lo económico y socio cultural, se debe considerar el aspecto presupuesto que respalda este tipo de iniciativas y lo cual, finalmente determinará, si se procede a avanzar en las siguientes fases.

De igual forma, los resultados se comparan con Choquenaira (2018) quien mencionó que el idioma es una barrera para el acceso a los servicios tecnológicos, puesto que algunos nativos no entienden el idioma español, además las creencias culturales que poseen impiden que estas personas se acerquen a la tecnología; y por el lado emocional, sienten vergüenza cuando se les consulta sobre si saben usar una computadora. Por otro lado, la burocracia resulta una barrera importante, puesto que no se agiliza ningún proceso para mejorar la situación de esta comunidad y su acceso al gobierno electrónico.

Esto se relaciona a lo mencionado por Rodríguez (2006), quien afirma que la brecha digital hace referencia a aquella distinción que se tiene con la posesión de elementos tecnológicos como la computadora, celular, entre otros; pero, también habla sobre otros aspectos a tomar en cuenta como la educación, el nivel socioeconómico, la región geográfica entre otros. También añade que el principal enfoque para conocer la magnitud de la brecha digital es al nivel de acceso a la información.

Este análisis mantiene semejanzas con lo dicho por Alva (2014), quien alega que la brecha digital es la nueva desigualdad del siglo XXI, ello con las barreras en el acceso a la información y la inequidad en las sociedades. Asimismo, con una mirada más optimista aluce a que reducir la brecha de desigualdad, si bien es cierto, es una tarea complicada, tienes resultados positivos en la población, pues al tener acceso a las TICS se genera conocimiento y se incrementa la productividad.

En este sentido, las instituciones deben repensar en la forma de cómo reducir brechas y disminuir las barreras burocráticas con el gobierno electrónico, es decir, deben investigar las necesidades reales de la ciudadana para mejorar el servicio que brindan. (MSN, 2020)

Respecto a determinar la importancia que tiene la fase transacción del gobierno electrónico en la gestión administrativa en la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu, 2020, se pudo concluir en que la fase transacción representa un avance significativo para la institución y la misión que esta cumple frente a los ciudadanos. Se han diversificado las opciones virtuales que tienen los usuarios para presentar algún requerimiento o solicitar alguna información y con ello, se evidencia un reforzamiento de los procesos administrativos, los cuales son ideados con base a hacer uso de los medios tecnológicos a fin de contar con procesos más sofisticados y simplificados. Frente a esto, López (2016) expresó que el Estado, mediante el gobierno electrónico, puede mejorar la participación de la sociedad en los procesos públicos además de diversificar la cantidad y calidad de servicios que son ofrecidos, buscando así la estandarización y modernización de la gestión pública. Esto también fortalece la transparencia con la que se gestiona cada una de las actividades del gobierno, ejecutando además nuevas prácticas de administración moderna.

Asimismo, existe semejanza con lo expuesto por Piñero, Carrillo y García (2007) quienes mencionan que el objetivo de un gobierno electrónico es permitir al ciudadano el acceso a las TICS, y agilizar el proceso de trámites gubernamentales, con la finalidad de que el ciudadano sienta que la labor realizada por las

instituciones públicas es para su beneficio, a pesar de que todavía hay aspectos por mejorar.

En esa misma línea, Ruelas y Pérez (2006) afirman que con el gobierno electrónico la sistematización de la información se lleva a cabo mediante un proceso más ágil, es más, se guarda una gran base de información y ello permite observar oportunidades de mejora a futuro. Por otro lado, la comunicación es más fluida entre los actores involucrados y por ende las labores son más eficientes.

Por su parte, Arcentales y Gamboa (2019); demostraron que la gestión de un gobierno electrónico no se basa solamente en el correcto uso de las tecnologías ni en la diversificación de los servicios, puesto que, si esto no va respaldado de la capacitación a las personas, reglamentación pertinente, regulaciones a nivel político, correcta gestión de proyectos y procesos, no se podría tener éxito en la fase transacción del gobierno electrónico. Por ello, un Estado debe estar preparado para asumir el reto tecnológico de poder brindar sostenibilidad a la implementación de un gobierno electrónico.

En cuanto a determinar la importancia que tiene la fase transformación del gobierno electrónico en la gestión administrativa en la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu, 2020, se concluyó que si bien se han implementado mejoras en la prestación de los servicios que se ofrecen a los ciudadanos y en los procedimientos internos referente a aspectos administrativos, no se puede decir que hayan alcanzado la fase de transformación; sin embargo, se encuentran rumbo a intentar lograrlo, pero para ello, se debe sumar los esfuerzos de otras entidades del Estado para que se genere el verdadero cambio y modernización en la gestión pública.

Se evidencia que, frente a cualquier implementación o mejora realizada en los sistemas de los trámites, se realizan capacitaciones para uso y aplicación; además, todos los colaboradores tienen acceso a capacitaciones programadas por la institución, así como a cursos, los cuales son financiados por la Sunedu. Asimismo, el seguimiento de los procesos y servicios buscan mejorar la atención oportuna dentro de los plazos estimados. Esto se corrobora con el estudio de

Quintanilla (2017) quien sostuvo que la transformación de un Estado o una entidad en particular a un gobierno electrónico, necesita actualizarse para poderse adaptar sin complicaciones, además demostró que las herramientas que se desprenden del gobierno electrónico, tal como son el uso de las TICS para generar servicios electrónicos inclusivos, aún no son considerados como política institucional por muchos países y eso conllevaría a que la fase de transformación no se concluya por varios países de la región.

En tal sentido, Gil-García, Mariscal y Ramírez (2010) también añaden que para la construcción de un gobierno electrónico son necesarios muchos elementos como un planeamiento con horizonte, arquitectura y soporte tecnológico, marco normativo, etc.; es decir, tiene que haber un cambio o modificación a nivel institucional tanto de la parte operativa como administrativa, ello con el fin de asegurar un gobierno más igualitario y al alcance de todos.

Esto es corroborado por Nasser y Concha (2011) quienes mencionan que uno de los aspectos para tener en cuenta en el establecimiento de un gobierno electrónico es el horizonte, ello con el objetivo de brindar un buen servicio al ciudadano, pues la propuesta de valor dada por un gobierno electrónico hace más rentable los procesos de tramitación y atención.

En cuanto a la educación, Londri (2018) reafirma los resultados de esta investigación, puesto que este sector está pasando por procesos de innovación y es necesario adoptar nuevas medidas para agilizar dichos procesos y mejorar la experiencia educativa. Así, resulta necesario que para la gobernanza digital en el sector educativo ocurra el cruce laboral de personas, política y tecnología.

Para ejemplificar, si bien la realidad socioeconómica y tecnológica del Perú es muy diferente a la de Reino Unido, tal vez el caso de este país pueda dar una impresión del futuro, ya que según lo que comenta Hinds (2019) en Reino Unido la población estudiantil confía en los servicios digitales que el gobierno otorga y ahora el objetivo a futuro es que estos servicios sean de calidad.

Los resultados también se comprueban con el estudio realizado por Ríos (2018) quien concluye en que un alto porcentaje de la población estudiantil de una universidad nacional en Perú realiza trámites electrónicos con frecuencia, y que la digitalización ha permitido que el proceso sea más rápido; además que los estudiantes sienten mayor seguridad. Así, por ejemplo, la implementación de la certificación digital resulta más eficiente en la gestión de las instituciones del estado.

De la misma manera, hay similitud con lo dicho por Silva, Cruz, Méndez y Hernández (2013), quienes alegan que la gestión digital promueve las decisiones estratégicas dentro de una institución, y justamente con el avance de la sociedad del conocimiento y cambios en los paradigmas de la educación se hace necesario implementar una forma innovadora de gestionar los procesos en todos los departamentos de una institución.

Por último, Rodríguez (2004) reafirma los resultados de esta investigación aseverando que el gobierno electrónico nace bajo el concepto de una estrategia de mejora basado en las TICS, y con una mirada de crecimiento y desarrollo en pleno siglo XXI. Asimismo, habla de la sociedad del conocimiento y de la necesidad de utilizar nuevas formas para disminuir la burocracia en la gestión pública, mediante un proceso más fácil y transparente para el ciudadano.

## **V. CONCLUSIONES**

Las conclusiones que se presentan a continuación, están relacionadas al objetivo general y a los objetivos específicos que fueron planteados en esta investigación. Las conclusiones fueron obtenidas luego de procesar las entrevistas realizadas a los participantes, quienes fueron: Colaborador 1 – Analista Legal III; Colaborador 2- Asistente Administrativo II y Colaborador 3-Apoyo administrativo.

### **Primera:**

Se concluye en que la fase presencia del gobierno electrónico tiene suma importancia en la gestión administrativa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu, por estas razones: ha permitido implementar un servicio al alcance de los ciudadanos, se ha podido establecer nuevos y mejores canales de comunicación para difundir los servicios que se ofrecen a los usuarios, la página web ha representado un medio inclusivo y dinámico que permite que el usuario pueda conectar con la entidad de manera más rápida y además, pueda tener a su disposición información necesaria y confiable. Adicional a esto, la planificación de actividades se ha ajustado a los cambios tecnológicos que se han implementado en la unidad, lo que a su vez ha traído, actualización y capacitación para el personal y mejoras en su desempeño.

### **Segunda:**

La fase interacción del gobierno electrónico es importante en la gestión administrativa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu, porque se han desarrollado servicios acordes a las necesidades y exigencias de la sociedad y con ello, mediante los diferentes canales virtuales, se ha facilitado el acceso a la información. Esto se traduce en una interacción dinámica que se apoya en un trabajo intenso por parte de la Sunedu por integrar herramientas electrónicas a sus actividades. Esta fase ha representado un avance para la modernización de la Sunedu, y para la transparencia de la gestión frente a la ciudadanía.



**Tercera:**

La fase transacción del gobierno electrónico tiene suma importancia en la gestión administrativa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu, ya que se ha podido crear nuevas plataformas de atención al ciudadano y nuevas opciones para realizar trámites, lo que hace que a nivel de transacción se pueda decir que Sunedu se ha ido acoplado al uso de sistemas que simplifiquen los procesos internos y que generen un mejor uso de los recursos. Con esto, el gobierno electrónico va abriendo paso a la reforma institucional interna que conlleve a dar calidad a los servicios y la convierta en una institución más cercana con los ciudadanos.

**Cuarta:**

La fase transformación del gobierno electrónico tiene suma importancia en la gestión administrativa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu porque, aunque no se haya logrado aún llegar a esta fase, todas las acciones encaminadas a la implementación de servicios digitales, están orientadas a la transformación total de la institución. A la fecha se viene trabajando la implementación de un nuevo sistema, plataforma del Sistema de Información Universitaria – SIU; donde lo que se busca es que la información se ingrese de manera digital; lo cual permitirá el ingreso a la era digital, permitiendo a los ciudadanos ingresar de forma más directa sus solicitudes y facilitando el procedimiento a los colaboradores, acortando procedimientos y permitiendo el trabajo dentro de la misma plataforma.

## **VI. RECOMENDACIONES**

### **Primera:**

Se recomienda a la Sunedu, mantener los canales de comunicación y difusión de sus servicios primarios ofrecidos a los ciudadanos mediante las redes sociales y el uso de la página web, pero aumentando el contenido y el alcance al público para que estos sigan contando con información accesible y contenido confiable.

### **Segunda:**

Se recomienda al jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu, que a medida que se vayan ofreciendo nuevas alternativas digitales para que los ciudadanos puedan realizar trámites o consultas, se pueda ofrecer también, el servicio en diferentes idiomas y dialectos, que permitan una mayor inclusión de usuarios y ayude a una mejor interacción con los ciudadanos. Que esto parta de la planificación en los procesos de los servicios como un lineamiento que responda al derecho a la información y participación en la actividad estatal.

### **Tercera:**

Se sugiere a la Sunedu mantener dentro de sus procesos administrativos la inserción de sistemas informáticos eficientes que ayuden a simplificar procesos para la implementación o mantenimiento de nuevos servicios digitales como es el seguimiento a los procesos de registro de grados y títulos, obtención de constancias, denuncias en línea y registro de infracciones.

### **Cuarta:**

Se recomienda a la Sunedu incluir dentro de su proceso de planeación, acciones estratégicas y operativas que ayuden a consolidar la transformación total de la unidad de registros de grados y títulos, creando una red interconectada con otras instituciones, de manera que se pueda digitalizar completamente los procesos, trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos

## REFERENCIAS

- Alva, A. (2015) Los nuevos rostros de la desigualdad en el siglo XXI: la brecha digital. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 60 (223). 265-285. Recuperado de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S01851918157213>
- Araya, R. y Porrúa, M. (2004). *América Latina puntogob: Casos y tendencias en gobierno electrónico*. Recuperado de <http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=vUj6PSObNiw%3D&tabid=1169>
- Arcentales, A., y Gamboa, J. (2019). Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador. *Espirales*, 3(26) <https://revistaespirales.com/index.php/es/article/view/457/399>
- Banco Mundial (2019). *Tecnología de la información y telecomunicaciones: Panorama general*. Recuperado de <https://www.bancomundial.org/es/topic/digitaldevelopment/overview>
- Barragán, X. y Guevara, F. (2016) El gobierno electrónico en Ecuador. *Revista Ciencia UNEMI*, 9(19). 110–127. Recuperado de <https://core.ac.uk/reader/276552200>
- Bieito, M. (2015). *Planificación estratégica del gobierno electrónico departamental en Uruguay*. [Tesis doctoral, Universidad Oberta de Catalunya]. Repositorio en red. <https://www.tesisenred.net/handle/10803/369307#page=1>
- Bounamat, B. (2017). From e-Government to digital Government: Stakes and Evolution Models. *Revue-Eti*, 10(7), 8-21. <http://w.revue-eti.net/index.php/eti/article/viewFile/117/pdf>
- Bustamante, B. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno. *Gestión y política pública*, 29(1), 97-129. <https://doi.org/10.29265/gypp.v29i1.658>
- Chiavenato, I. (2004) *Teoría General de la Administración*. México: MacGrill.

- Chiavenato, I. (2004). *Administración de Recursos Humanos*. Santa Fe de Bogotá, Colombia: Mc.Graw Hill
- Choquenaira, Y. (2018). *Gobierno Electrónico: Barreras socioculturales y políticas para la gobernabilidad desde la perspectiva de una población quechuahablante*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17408/Choquenaira\\_GYC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17408/Choquenaira_GYC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cano, C. (2017). La administración y el proceso administrativo. Recuperado de <https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf>
- Clarke, A. (2019). Digital government units: what are they, and what do they mean for digital era public management renewal? *International Public Management Journal*, 23(3), 358-379. <https://doi.org/10.1080/10967494.2019.1686447>
- Criado, Ignacio y Gil-García, R. (2013) Gobierno electrónico, gestión y políticas públicas: Estado actual y tendencias futuras en América Latina. *División de Administración Pública del Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE)*, 22. 3–48. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/49774D8B0D90654705257CDA00759879/\\$FILE/Criado&GilGarcia\\_2013\\_esp.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/49774D8B0D90654705257CDA00759879/$FILE/Criado&GilGarcia_2013_esp.pdf)
- Damascene, J., y Andersson, A. (2019). The public value of e-government. A literature review. *El Sevier*, 36(19), 167-178. <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0740624X1730196X?token=497C>
- De Armas, R. (2011). Gobierno Electrónico, fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *Eumed*. [https://www.researchgate.net/publication/227432076\\_GOBIERNO\\_ELECTRONICO\\_FASES\\_DIMENSIONES\\_Y\\_ALGUNAS\\_CONSIDERACIONES\\_A\\_TENER\\_EN\\_CUENTA\\_PARA\\_SU\\_IMPLEMENTACION/link/00b4953c66f69368ba000000/download](https://www.researchgate.net/publication/227432076_GOBIERNO_ELECTRONICO_FASES_DIMENSIONES_Y_ALGUNAS_CONSIDERACIONES_A_TENER_EN_CUENTA_PARA_SU_IMPLEMENTACION/link/00b4953c66f69368ba000000/download)

- Fundación Santillana. (2020). Tic y Educación: La experiencia de los mejores. Recuperado de <https://fundacionsantillana.com/tic-y-educacion-la-experiencia-de-los-mejores/>
- Fajhoury, R. (2018). Digital government isn't working in the developing world. Here's why? The conversation. Recuperado de <https://theconversation.com/digital-government-isnt-working-in-the-developing-world-heres-why-94737>
- Fuster, D. (abril del 2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. Propósitos y representaciones. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n1/a10v7n1.pdf>.
- Gil-García, J., Mariscal, J. y Ramírez, F. (2010) Gobierno Electrónico en México: Antecedentes, objetivos, logros y retos. Buen Gobierno. [http://revistabuengobierno.org/home/wp-content/Documentos/BG8\\_1.pdf](http://revistabuengobierno.org/home/wp-content/Documentos/BG8_1.pdf)
- Hernández, C., Fernández, P., y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación..* ( 6ta, ed.) DF, México: Mc Graw Hill.
- Hinds, D. (2019) Realising the potential of technology in education: A strategy for education providers and the technology industry. Secretary of State for Education. [https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/791931/DfEEducation\\_Technology\\_Strategy.pdf](https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/791931/DfEEducation_Technology_Strategy.pdf)
- Indeed (2020, 1 de octubre) Strategies for Effective Administrative Management. Indeed. Recuperado de <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/effective-administrative-management-strategies>
- Instituto Científico de Gobierno Electrónico. (2017). Ranking Mundial e-Gobierno 2016. <https://e-gobiernos.org/ranking-mundial-e-gobierno/>
- Jijena, R. (2016). Gobierno electrónico, transformación, tecnología del gobierno y derecho. *Foro Jurídico*, 3(15), 199-213.

file:///C:/Users/dell/Downloads/19846-Texto%20del%20art%C3%ADculo-78906-1-10-20180419.pdf

Landri, P. (2018, 20 de setiembre) Technology, Standards and Europeanization of Education. Bloomsbury Academic. Recuperado de <https://www.bloomsbury.com/uk/digital-governance-of-education-9781350006447/>

López, J. (2016). El gobierno electrónico y los servicios públicos del marco legal español. *Perfiles de ingeniería*, 12(12), 73-82. [http://revistas.urp.edu.pe/index.php/Perfiles\\_Ingenieria/article/view/813/731](http://revistas.urp.edu.pe/index.php/Perfiles_Ingenieria/article/view/813/731)

MSN (2020) Digital Government. Maastricht School of Management. <https://www.msm.nl/education-programs/executive-education/nuffic-stuned-eligible-programs/digital-governement/intro>

Meneses, G. (2007). Las nuevas tecnologías de la información. *Universitat Rovira I Virgili*, 2(13), 65-118. Recuperado de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8929/2Lasnuevatecnologiasdelainformacion.pdf?sequence=8&isAllowed=y>

Naciones Unidas. (2012). Estudio de las Naciones Unidas sobre el Gobierno Electrónico. Recuperado de <https://publicadministration.un.org/publications/content/PDFs/UN%20E-Government%20Survey%202012%20Spanish.pdf>.

Naser, A. (s.f). Gobierno electrónico y gestión pública. [Diapositiva de Power Point] SlideShare. [https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/gobierno\\_electronico\\_anaser.pdf](https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/gobierno_electronico_anaser.pdf)

Naser, A. y Concha, G. (2011) El gobierno electrónico en la gestión pública. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social. (ILPES) [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/S1100145\\_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/S1100145_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Organization of United States (2020) About e-Government. Organization of United States. <http://portal.oas.org/portal/sector/sap/departamentoparalagesti%C3%B3n%3%BAblicaefectiva/npa/sobreprogramadeegobierno/tabid/811>.
- Oviedo, E., Ulloa, P., y Cortez, C. (2018). El gobierno electrónico ecuatoriano en el contexto latinoamericano. *Espacios*, 39(37), 1-8. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n37/a18v39n37p18.pdf>
- Pérez, R., Camacho, O., Mena, E., y Arroyo, G. (2015). Análisis general del gobierno electrónico en México. *Paakat, revista de tecnología y sociedad*, 5(9), Recuperado de <http://www.udgvirtual.udg.mx/paakat/index.php/paakat/article/view/253/376>
- Piñero, L., Carrillo, A. y García, B. (2007) Premisas para una estrategia de gobierno electrónico en la gerencia de la virtualización universitaria. *Revista Venezolana de Gerencia*, 12(40). Recuperado de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-99842007000400005](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842007000400005)
- Quintanilla, H. (2017). *Plan estratégico de gobierno electrónico de la Oficina de Normalización Previsional ONP*. [Tesis de maestría]. Recuperado de [https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2113/Henry\\_Tesis\\_maestria\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2113/Henry_Tesis_maestria_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Resolución Ministerial N° 0223-2014-JUS. Diario El Peruano. Lima, Perú. 27 de octubre de 2014. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/disponen-la-prepublicacion-del-anteproyecto-de-ley-de-bases-rm-n-0223-2014-jus-1156270-1>
- Ríos, J. (2018) “La Certificación Digital y La Gestión Administrativa eficiente en las Instituciones del Estado Peruano”. [Tesis de maestría]. Recuperado de <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2476/RIOS%20BARRIOS%20JUAN%20CARLOS%20HUGO%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Rojas, P. (2015). Administración pública y los principios del derecho administrativo en el Perú. *Revista Digital de Derecho Administrativo*, 13(4). 193-209. Recuperado de <file:///C:/Users/dell/Downloads/Dialnet-Administracion PublicaYLosPrincipiosDelDerechoAdmin-5165147.pdf>
- Robbins, S., y Coulter, M. (2010). *Administración*. México D.F: Pearson Educación.
- Rodríguez, A. (2006) La brecha digital y sus determinantes. Universidad Nacional Autónoma de México. [http://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI\\_UNAM/L100/1/brecha\\_digital\\_y\\_determinantes.pdf](http://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI_UNAM/L100/1/brecha_digital_y_determinantes.pdf)
- Rodríguez, G. (2004) Gobierno electrónico: Hacia la modernización y transferencia de la gestión pública. *Revista de derecho, Universidad del Norte*, 21. 1-23. Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/derecho/article/view/2952/0>
- Ruelas, A. y Pérez, P. (2006) El Gobierno Electrónico: Su Estudio y Perspectivas de Desarrollo. Universidad Autónoma de Tlaxcala. *UNIREVISTA*, 1(3). 2-11. [https://www.researchgate.net/profile/Ana\\_Ruelas/publication/28132184\\_El\\_Gobierno\\_Electronico\\_Su\\_Estudio\\_y\\_Perspectivas\\_de\\_Desarrollo/links/5762175908ae244d0372d233.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Ana_Ruelas/publication/28132184_El_Gobierno_Electronico_Su_Estudio_y_Perspectivas_de_Desarrollo/links/5762175908ae244d0372d233.pdf)
- Sánchez-Torres, J. (2017). The role of future-oriented technology analysis in e-Government: a systematic review. *European Journal of Futures Research*, 5(15). <https://doi.org/10.1007/s40309-017-0131-7>
- Sabir, A. (2017). Motivation: Outstanding way to promote productivity in employees. *American Journal of Management Science and Engineering*, 2(3) 34-40. [https://www.researchgate.net/publication/321652296\\_Motivation\\_Outstanding\\_Way\\_to\\_Promote\\_Productivity\\_in\\_Employees/link/](https://www.researchgate.net/publication/321652296_Motivation_Outstanding_Way_to_Promote_Productivity_in_Employees/link/)
- Salas, C. (2018). Gobierno electrónico y gestión administrativa en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac. [Tesis doctoral]. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39005/contreras\\_sl.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39005/contreras_sl.pdf?sequence=1)



- Silva, R., Cruz, E., Méndez, I. y Hernández, J. (2013) Sistema de Gestión Digital para mejorar los procesos administrativos de Instituciones de Educación Superior: Caso de estudio en la Universidad Autónoma Metropolitana. *Perspectiva Educativa, Formación de Profesores*. Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, 52 (2). 104-134. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=333328170006>
- Simón, W. (2018). Gobierno electrónico y su influencia en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha. [Tesis de maestría]. Recuperado de [http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026\\_04072772\\_M.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026_04072772_M.pdf)
- Secretaría de Gestión Pública Presidencia del Consejo de Ministros (2013). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021. Recuperado de <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>
- Strauss, A., y Corbin, J. (2002). Bases de la investigación cualitativa. técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada. Editorial Universidad de Antioquia. Recuperado de <https://diversidadlocal.files.wordpress.com/2012/09/bases-investigacion-cualitativa.pdf>
- Torres, J. (2013). *Gobierno electrónico: de la nueva gerencia pública a la gobernanza*. Recuperado de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/04/09CA201202.pdf>
- UKEssays. (2018, noviembre). An Administrative Management Theory Management Essay. UKEssays. Recuperado de <https://www.ukessays.com/essays/management/an-administrative-management-theory-managementessay.php>
- Villoria, M. y Ramírez, A. (2013). Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo. Un análisis desde la teoría política. *Gestión y Política Pública*, 69-103. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/gpp/v22nspe/v22nspea3.pdf>

## **ANEXOS**

### Anexo 1: Matriz de categorización

CATEGORA	SUBCATEGORÍA	INDICADORES	ítem
Gobierno electrónico	Presencia	Divulgación de los servicios digitales	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Considera que los medios en los que se divulgan los servicios digitales del Sunedu, son los adecuados?</li> <li>2. ¿La plataforma virtual de la Sunedu contiene las herramientas necesarias para orientar al ciudadano sobre cómo llevar a cabo sus trámites documentarios?</li> </ol>
	Interacción	Comunicación entre gobierno y otras entidades.	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. ¿Considera que la implementación del gobierno electrónico ha mejorado la comunicación entre las áreas dentro del Sunedu y con otras entidades a fines?</li> <li>4. ¿Consideras que la Sunedu ha mejorado su capacidad de interoperabilidad al ser parte de la modernización de gobierno digital?</li> </ol>
		Comunicación entre gobiernos y ciudadanos	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. ¿Considera que la implementación del gobierno electrónico ha mejorado la comunicación entre Sunedu y los ciudadanos?</li> <li>6. ¿Consideras que la política de gobierno digital coadyuva al buen uso de las tecnologías de la información por parte de los ciudadanos?</li> </ol>
	Transacción	Opciones virtuales de los servicios ofrecidos	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. ¿Considera que son variadas las opciones que tiene el ciudadano para acceder al servicio del área de grados y título del Sunedu?</li> <li>8. ¿Crees que la seguridad digital es uno de los mayores beneficios que ofrece la plataforma virtual de la Sunedu?</li> </ol>
	Transformación	Integración entre los agentes virtuales.	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. ¿Existe constante capacitación para los agentes virtuales?</li> <li>10. ¿Qué ventajas tiene la contratación de agentes virtuales para el servicio que recibe el ciudadano?</li> </ol>

Gestión administrativa	Planificación	Replanteamiento de los procesos administrativos y operativos	11. ¿De qué manera la implementación del gobierno electrónico ha transformado y replanteado los procesos administrativos en el área de grados y títulos?
		Presupuesto para los recursos necesarios.	12. ¿Qué estrategias de gobierno digital se están ejecutando actualmente en la Sunedu para mejorar sus procesos administrativos y operativos? 13. ¿Se cuenta con un presupuesto para el mantenimiento y capacitación en las tecnologías utilizadas dentro del área de grados y títulos? 14. ¿De qué manera se maximiza el aprovechamiento de los recursos tecnológicos en el área de grados y títulos de la Sunedu?
	Capacitación para el uso de las TIC	15. ¿Los colaboradores de la Sunedu reciben capacitación constante sobre el uso de las herramientas digitales y sus ventajas competitivas? 16. ¿En qué medida el uso de las TIC permite el desarrollo de las habilidades tecnológicas de los colaboradores de la Sunedu?	
	Organización	Funciones específicas para cada colaborador	17. ¿Se delegan funciones específicas para cada trabajador dentro del área de grados y títulos del Sunedu? 18. ¿Conocen los servidores de la Sunedu sus deberes y derechos laborales?
	Dirección	Estrategias de comunicación organizacional	19. ¿Se han mejorado las estrategias de comunicación organizacional dentro del área de grados y títulos del Sunedu? 20. ¿Consideras que la comunicación organizacional que se practica en la Sunedu ha permitido alcanzar los objetivos del área de grados y títulos?
Control	Supervisión de los procesos y servicios	21. ¿Existe supervisión constante en los procesos y servicios que se ofrecen a los ciudadanos? 22. ¿Consideras que los métodos que se aplican para la supervisión de los procesos y servicios han mejorado el rendimiento de los trabajadores en sus actividades laborales?	

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

### Guía de entrevista

**Entrevistado:**.....

**Cargo:**.....

**Lugar de la entrevista:**.....

**Tiempo de duración:**.....

- 
1. ¿Considera que los medios en los que se divulgan los servicios digitales del Sunedu, son los adecuados?
  2. ¿La plataforma virtual de la Sunedu contiene las herramientas necesarias para orientar al ciudadano sobre cómo llevar a cabo sus trámites documentarios?
  3. ¿Considera que la implementación del gobierno electrónico ha mejorado la comunicación entre las áreas dentro del Sunedu y con otras entidades a fines?
  4. ¿Consideras que la Sunedu ha mejorado su capacidad de interoperabilidad al ser parte de la modernización de gobierno digital?
  5. ¿Considera que la implementación del gobierno electrónico ha mejorado la comunicación entre Sunedu y los ciudadanos?
  6. ¿Consideras que la política de gobierno digital coadyuva al buen uso de las tecnologías de la información por parte de los ciudadanos?
  7. ¿Considera que son variadas las opciones que tiene el ciudadano para acceder al servicio del área de grados y título del Sunedu?
  8. ¿Crees que la seguridad digital es uno de los mayores beneficios que ofrece la plataforma virtual de la Sunedu?
  9. ¿Existe constante capacitación para los agentes virtuales?
  10. ¿Qué ventajas tiene la contratación de agentes virtuales para el servicio que recibe el ciudadano?
  11. ¿De qué manera la implementación del gobierno electrónico ha transformado y replanteado los procesos administrativos en el área de grados y títulos?
  12. ¿Qué estrategias de gobierno digital se están ejecutando actualmente en la Sunedu para mejorar sus procesos administrativos y operativos?
  13. ¿Se cuenta con un presupuesto para el mantenimiento y capacitación en las tecnologías utilizadas dentro del área de grados y títulos?
  14. ¿De qué manera se maximiza el aprovechamiento de los recursos tecnológicos en el área de grados y títulos de la Sunedu?

15. ¿Los colaboradores de la Sunedu reciben capacitación constante sobre el uso de las herramientas digitales y sus ventajas competitivas?
16. ¿En qué medida el uso de las TIC permite el desarrollo de las habilidades tecnológicas de los colaboradores de la Sunedu?
17. ¿Se delegan funciones específicas para cada trabajador dentro del área de grados y títulos del Sunedu?
18. ¿Conocen los servidores de la Sunedu sus deberes y derechos laborales?
19. ¿Se han mejorado las estrategias de comunicación organizacional dentro del área de grados y títulos del Sunedu?
20. ¿Consideras que la comunicación organizacional que se practica en la Sunedu ha permitido alcanzar los objetivos del área de grados y títulos?
21. ¿Existe supervisión constante en los procesos y servicios que se ofrecen a los ciudadanos?
22. ¿Consideras que los métodos que se aplican para la supervisión de los procesos y servicios han mejorado el rendimiento de los trabajadores en sus actividades laborales?

## Anexo 3: Validación de los instrumentos



### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mag. **Maria Melgar**

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Pos Grado en Gestión Pública de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2020, aula Virtual, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optare el grado de Magister.

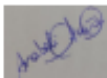
El título nombre del proyecto de investigación es: **GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA, UNIDAD DE REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR UNIVERSITARIA – 2020** siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Br. Anabeli Yohaira Acuña Vento  
DNI N° 44539940

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS CATEGORÍAS GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA GESTION ADMINISTRATIVA, UNIDAD DE REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPEIOR UNIVERSITARIA – 2020

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		<u>Sí</u>	No	<u>Sí</u>	No	<u>Sí</u>	No	
	<b>PRESENCIA</b>	<u>Sí</u>	No	<u>Sí</u>	No	<u>Sí</u>	No	
1	¿Considera que los medios en los que se divulgan los servicios digitales de la Sunedu, son los adecuados?	<u>x</u>		<u>x</u>		<u>x</u>		
2	¿La plataforma virtual de la Sunedu contiene las herramientas necesarias para orientar al ciudadano sobre cómo llevar a cabo sus trámites documentarios?	<u>x</u>		<u>x</u>		<u>x</u>		
	<b>INTERACCIÓN</b>	<u>Sí</u>	No	<u>Sí</u>	No	<u>Sí</u>	No	
3	¿Considera que la implementación del gobierno electrónico ha mejorado la comunicación entre las áreas dentro de la Sunedu y con otras entidades a fines?	x		x		x		
4	¿Consideras que la Sunedu ha mejorado su capacidad de interoperabilidad al ser parte de la modernización de gobierno digital?	x		x		x		
5	¿Considera que la implementación del gobierno electrónico ha mejorado la comunicación entre Sunedu y los ciudadanos?	<u>x</u>		<u>x</u>		<u>x</u>		
6	¿Consideras que la política de gobierno digital coadyuva al buen uso de las tecnologías de la información por parte de los ciudadanos?	<u>x</u>		<u>x</u>		<u>x</u>		



<b>TRANSACCIÓN</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>SiSi</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
<b>7</b>	¿Considera que son variadas las opciones que tiene el ciudadano para acceder al servicio de la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu?	x		x		x	
<b>8</b>	¿Crees que la seguridad digital es uno de los mayores beneficios que ofrece la plataforma virtual de la Sunedu?	x	x	x	x	x	
<b>TRANSFORMACIÓN</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
<b>9</b>	¿Existe constante capacitación para los agentes virtuales?	x		x			x
<b>10</b>	¿Qué ventajas tiene la contratación de agentes virtuales para el servicio que recibe el ciudadano?	x		x			x
<b>11</b>	¿De qué manera la implementación del gobierno electrónico ha transformado y replanteado los procesos administrativos en de la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu?	x		x		x	
<b>12</b>	¿Qué estrategias de gobierno digital se están ejecutando actualmente en la Sunedu para mejorar sus procesos administrativos y operativos?	x		x		x	
<b>PLANIFICACIÓN</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
<b>13</b>	¿Se cuenta con un presupuesto para el mantenimiento y capacitación en las tecnologías utilizadas dentro de la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu?	x		x		x	
<b>14</b>	¿De qué manera se maximiza el aprovechamiento de los recursos tecnológicos en la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu?	x		x		x	
<b>15</b>	¿Los colaboradores de la Sunedu reciben capacitación constante sobre el uso de las herramientas digitales y sus ventajas competitivas?	x		x		x	
<b>16</b>	¿En qué medida el uso de las TIC permite el desarrollo de las habilidades tecnológicas de los colaboradores de la Sunedu?	x		x		x	

<b>ORGANIZACIÓN</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
17	¿Se delegan funciones específicas para cada trabajador dentro de la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu?	x		x		x	
18	¿Conocen los servidores de la Sunedu sus deberes y derechos laborales?	x		x		x	
<b>DIRECCIÓN</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
19	¿Se han mejorado las estrategias de comunicación organizacional dentro de la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu?	x		x		x	
20	¿Consideras que la comunicación organizacional que se practica en la Sunedu ha permitido alcanzar los objetivos de la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu?	x		x		x	
<b>CONTROL</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
21	¿Existe supervisión constante en los procesos y servicios que se ofrecen a los ciudadanos?	x		x		x	
22	¿Consideras que los métodos que se aplican para la supervisión de los procesos y servicios han mejorado el rendimiento de los trabajadores en sus actividades laborales?	x		x		x	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Hay algunas preguntas que, en resumidas cuentas, sería conveniente verificar su pertinencia. Algunas no son muy claras, pero eso se puede revertir rápidamente (agente virtual de ser explicado, dependiendo a quien va dirigido el instrumento).

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Lic. María Esther Melgar Apagüño

**DNI:** 43989705

**Especialidad del validador:** Maestra en Gestión Pública

Lima, 07 de diciembre del 2020

**<sup>1</sup>Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**<sup>2</sup>Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**<sup>3</sup>Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

  
Maestra en Gestión Pública

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dra. Silvia Salazar Llerena

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Pos Grado en Gestión Pública de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2020, aula Virtual, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optare el grado de Magister.

El título nombre del proyecto de investigación es: **GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA, UNIDAD DE REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR UNIVERSITARIA – 2020** siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Br. Anabeli Yohaira Acuña Vento  
DNI N° 44539940

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS CATEGORÍAS GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA GESTION ADMINISTRATIVA, UNIDAD DE REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR UNIVERSITARIA – 2020

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencial1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>PRESENCIA</b>							
1	¿Considera que los medios en los que se divulgan los servicios digitales de la Sunedu, son los adecuados?	X		X		X		
2	¿La plataforma virtual de la Sunedu contiene las herramientas necesarias para orientar al ciudadano sobre cómo llevar a cabo sus trámites documentarios?	X		X		X		
	<b>INTERACCIÓN</b>							
3	¿Considera que la implementación del gobierno electrónico ha mejorado la comunicación entre las áreas dentro de la Sunedu y con otras entidades a fines?	X		X		X		
4	¿Consideras que la Sunedu ha mejorado su capacidad de interoperabilidad al ser parte de la modernización de gobierno digital?	X		X		X		
5	¿Considera que la implementación del gobierno electrónico ha mejorado la comunicación entre Sunedu y los ciudadanos?	X		X		X		
6	¿Consideras que la política de gobierno digital coadyuva al buen uso de las tecnologías de la información por parte de los ciudadanos?	X		X		X		

	<b>TRANSACCIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
7	¿Considera que son variadas las opciones que tiene el ciudadano para acceder al servicio de la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu?	X		X		X	
8	¿Crees que la seguridad digital es uno de los mayores beneficios que ofrece la plataforma virtual de la Sunedu?	X		X		X	
	<b>TRANSFORMACIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
9	¿Existe constante capacitación para los agentes virtuales?	X		X		X	
10	¿Qué ventajas tiene la contratación de agentes virtuales para el servicio que recibe el ciudadano?	X		X		X	
11	¿De qué manera la implementación del gobierno electrónico ha transformado y replanteado los procesos administrativos en de la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu?	X		X		X	
12	¿Qué estrategias de gobierno digital se están ejecutando actualmente en la Sunedu para mejorar sus procesos administrativos y operativos?	X		X		X	
	<b>PLANIFICACIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
13	¿Se cuenta con un presupuesto para el mantenimiento y capacitación en las tecnologías utilizadas dentro de la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu?	X		X		X	
14	¿De qué manera se maximiza el aprovechamiento de los recursos tecnológicos en la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu?	X		X		X	
15	¿Los colaboradores de la Sunedu reciben capacitación constante sobre el uso de las herramientas digitales y sus ventajas competitivas?	X		X		X	
16	¿En qué medida el uso de las TIC permite el desarrollo de las habilidades tecnológicas de los colaboradores de la Sunedu?	X		X		X	

<b>ORGANIZACIÓN</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>17</b>	¿Se delegan funciones específicas para cada trabajador dentro de la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu?	X		X		X	
<b>18</b>	¿Conocen los servidores de la Sunedu sus deberes y derechos laborales?	X		X		X	
<b>DIRECCIÓN</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>19</b>	¿Se han mejorado las estrategias de comunicación organizacional dentro de la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu?	X		X		X	
<b>20</b>	¿Consideras que la comunicación organizacional que se practica en la Sunedu ha permitido alcanzar los objetivos de la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu?	X		X		X	
<b>CONTROL</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>21</b>	¿Existe supervisión constante en los procesos y servicios que se ofrecen a los ciudadanos?	X		X		X	
<b>22</b>	¿Consideras que los métodos que se aplican para la supervisión de los procesos y servicios han mejorado el rendimiento de los trabajadores en sus actividades laborales?	X		X		X	





## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mag. AURA ELISA QUIÑONES LI

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Pos Grado en Gestión Pública de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2020, aula Virtual, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magister.

El título nombre del proyecto de investigación es: **GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA, UNIDAD DE REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR UNIVERSITARIA – 2020** siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Br. Anabeli Yohaira Acuña Vento  
DNI N° 44539940

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS CATEGORÍAS GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA GESTION ADMINISTRATIVA, UNIDAD DE REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR UNIVERSITARIA – 2020

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>PRESENCIA</b>							
1	¿Considera que los medios en los que se divulgan los servicios digitales de la Sunedu, son los adecuados?	X		X		X		
2	¿La plataforma virtual de la Sunedu contiene las herramientas necesarias para orientar al ciudadano sobre cómo llevar a cabo sus trámites documentarios?	X		X		X		
	<b>INTERACCIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
3	¿Considera que la implementación del gobierno electrónico ha mejorado la comunicación entre las áreas dentro de la Sunedu y con otras entidades a fines?	X		X		X		
4	¿Consideras que la Sunedu ha mejorado su capacidad de interoperabilidad al ser parte de la modernización de gobierno digital?							
5	¿Considera que la implementación del gobierno electrónico ha mejorado la comunicación entre Sunedu y los ciudadanos?	X		X		X		
6	¿Consideras que la política de gobierno digital coadyuva al buen uso de las tecnologías de la información por parte de los ciudadanos?	X		X		X		

<b>TRANSACCIÓN</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
7	¿Considera que son variadas las opciones que tiene el ciudadano para acceder al servicio de la Unidad de Grados y Títulos de la Sunedu?	X		X		X	
8	¿Crees que la seguridad digital es uno de los mayores beneficios que ofrece la plataforma virtual de la Sunedu?	X		X		X	
<b>TRANSFORMACIÓN</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
9	¿Existe constante capacitación para los agentes virtuales?	X		X		X	
10	¿Qué ventajas tiene la contratación de agentes virtuales para el servicio que recibe el ciudadano?	X		X		X	
11	¿De qué manera la implementación del gobierno electrónico ha transformado y replanteado los procesos administrativos en de la Unidad de Grados y Títulos de la Sunedu?	X		X		X	
12	¿Qué estrategias de gobierno digital se están ejecutando actualmente en la Sunedu para mejorar sus procesos administrativos y operativos?	X		X		X	
<b>PLANIFICACIÓN</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
13	¿Se cuenta con un presupuesto para el mantenimiento y capacitación en las tecnologías utilizadas dentro de la Unidad de Grados y Títulos de la Sunedu?	X		X		X	
14	¿De qué manera se maximiza el aprovechamiento de los recursos tecnológicos en la Unidad de Grados y Títulos de la Sunedu?	X		X		X	
15	¿Los colaboradores de la Sunedu reciben capacitación constante sobre el uso de las herramientas digitales y sus ventajas competitivas?	X		X		X	
16	¿En qué medida el uso de las TIC permite el desarrollo de las habilidades tecnológicas de los colaboradores de la Sunedu?	X		X		X	

<b>ORGANIZACIÓN</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>17</b>	¿Se delegan funciones específicas para cada trabajador dentro de la Unidad de Grados y Títulos de la Sunedu?	X		X		X	
<b>18</b>	¿Conocen los servidores de la Sunedu sus deberes y derechos laborales?	X		X		X	
<b>DIRECCIÓN</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>19</b>	¿Se han mejorado las estrategias de comunicación organizacional dentro de la Unidad de Grados y Títulos de la Sunedu?	X		X		X	
<b>20</b>	¿Consideras que la comunicación organizacional que se practica en la Sunedu ha permitido alcanzar los objetivos de la Unidad de Grados y Títulos de la Sunedu?	X		X		X	
<b>CONTROL</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>21</b>	¿Existe supervisión constante en los procesos y servicios que se ofrecen a los ciudadanos?	X		X		X	
<b>22</b>	¿Consideras que los métodos que se aplican para la supervisión de los procesos y servicios han mejorado el rendimiento de los trabajadores en sus actividades laborales?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Mag. Aura Elisa Quiñones Li**  
Especialidad del validador: **Maestra en Gestión Pública**

**DNI:07721447**

**Lima, 07 de diciembre del 2020**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



-----  
**Aura Elisa Quiñones Li**  
**Maestra en Gestión Pública**

## **Anexo 4: Transcripción de las entrevistas**

### **Entrevistada 1**

#### **COLABORADOR 1 – Analista Legal III**

¿Considera que los medios en los que se divulgan los servicios digitales de la Sunedu, son los adecuados?

Sí, porque en su página web están especificados los servicios que realiza y el procedimiento que realiza; asimismo, todo cambio respecto a la implementación de algún canal virtual es divulgado ampliamente por sus redes sociales.

¿La plataforma virtual de la Sunedu contiene las herramientas necesarias para orientar al ciudadano sobre cómo llevar a cabo sus trámites documentarios?

Sí, en cada enlace del trámite del servicio ofrecido se indica los pasos a seguir para obtener el servicio, como es los requisitos, el costo y el plazo de atención.

¿Considera que la implementación del gobierno electrónico ha mejorado la comunicación entre las áreas dentro de la Sunedu y con otras entidades a fines?

Sí, a través de los diferentes medios electrónicos que se utiliza para las comunicaciones con las diferentes áreas y con otras instituciones.

¿Consideras que la Sunedu ha mejorado su capacidad de interoperabilidad al ser parte de la modernización de gobierno digital?

Sí, a través de la suscripción de convenios que permiten el acceso a la información que se requiere para el cumplimiento de funciones.

¿Considera que la implementación del gobierno electrónico ha mejorado la comunicación entre Sunedu y los ciudadanos?

Sí, debido a las diferentes canales virtuales que se ha implementado para la prestación de los servicios.

¿Consideras que la política de gobierno digital coadyuva al buen uso de las tecnologías de la información por parte de los ciudadanos?

Sí, debido a la promoción y a la forma como se ha implementado los servicios a través de los canales virtuales.

¿Considera que son variadas las opciones que tiene el ciudadano para acceder al servicio de la Unidad de Grados y Títulos de la Sunedu?

Sí, los ciudadanos pueden acceder a los servicios a través de los enlaces que se encuentran en la página web o también en las redes sociales.

¿Crees que la seguridad digital es uno de los mayores beneficios que ofrece la plataforma virtual de la Sunedu?

Sí, debido a que toda publicidad del registro o de la información que consta en la plataforma virtual de la Sunedu tiene en consideración la seguridad de los mismos, a fin de poder resguardar la información.

¿Existe constante capacitación para los agentes virtuales?

Frente a cualquier cambio de la normativa o procedimiento se realizan capacitaciones a los colaboradores a cargo de la atención de los servicios que ofrece la Sunedu.

¿Qué ventajas tiene la contratación de agentes virtuales para el servicio que recibe el ciudadano?

Es importante la contratación de personal a cargo de los servicios que se ofrece a los ciudadanos y dicho personal tenga la experiencia en atención de solicitudes que ingresan por canales virtuales a fin de que los administrados pueden iniciar correctamente sus trámites y tengan una buena orientación.

¿De qué manera la implementación del gobierno electrónico ha transformado y replanteado los procesos administrativos en la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu?

La implementación de canales virtuales ha permitido que los ciudadanos pueden realizar los trámites con mayor celeridad e incluso puedan acceder a servicios gratuitos.

¿Qué estrategias de gobierno digital se están ejecutando actualmente en la Sunedu para mejorar sus procesos administrativos y operativos?

Se están implementando servicios que permitan realizar los trámites de forma totalmente virtual; así como también, que el seguimiento se realice de la misma forma.

¿Se cuenta con un presupuesto para el mantenimiento y capacitación en las tecnologías utilizadas dentro de la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu?

La implementación de aplicativos o sistemas creados por la institución cuentan con recursos para su mantenimiento y capacitación.

¿De qué manera se maximiza el aprovechamiento de los recursos tecnológicos en la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu?

Con los recursos tecnológicos se buscan realizar seguimientos eficaces y que los trámites realizados por los ciudadanos se atiendan en plazos razonables y oportunos.

¿Los colaboradores de la Sunedu reciben capacitación constante sobre el uso de las herramientas digitales y sus ventajas competitivas?

Frente a cualquier implementación o mejora realizada en los sistemas de los trámites se realizan capacitaciones para uso y aplicación.

¿En qué medida el uso de las TIC permite el desarrollo de las habilidades tecnológicas de los colaboradores de la Sunedu?

El uso de las TIC en estos tiempos corresponde una buena herramienta para realizar tareas y actividades eficientes generando así un adecuado servicio a los ciudadanos.

¿Se delegan funciones específicas para cada trabajador dentro de la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu?

Sí, cada colaborador realiza tareas específicas a fin de poder aportar todos a un fin común que es el brindar un buen servicio a los ciudadanos.

¿Conocen los servidores de la Sunedu sus deberes y derechos laborales?

Cuando uno ingresa a la institución tiene una inducción correspondiente entre otros temas, a las funciones de la entidad, sus derechos y deberes como colaborador.

¿Se han mejorado las estrategias de comunicación organizacional dentro de la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu?

Sí, se han realizado algunos mecanismos para poder coordinar entre los grupos de trabajo en el área y poder tener un canal de comunicación eficiente.

¿Consideras que la comunicación organizacional que se practica en la Sunedu ha permitido alcanzar los objetivos de Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu?

A través de las canales de comunicación y coordinación en el área se están logrando el cumplimiento de metas y objetivos planteados.

¿Existe supervisión constante en los procesos y servicios que se ofrecen a los ciudadanos?

Los procesos y servicios que se ofrecen están en constante mejora en aras de los ciudadanos y por ende, su supervisión a fin de garantizar su correcto funcionamiento.

¿Consideras que los métodos que se aplican para la supervisión de los procesos y servicios han mejorado el rendimiento de los trabajadores en sus actividades laborales?

Sí, toda supervisión del seguimiento de los procesos y servicios que se realizan buscan mejorar no solo la atención oportuna de los plazos sino también mejorar las actividades que se realizan en cumplimiento de las funciones de los colaboradores.

## **ENTREVISTA 2**

### **COLABORADOR 2 - Asistente Administrativo II**

¿Considera que los medios en los que se divulgan los servicios digitales de la Sunedu, son los adecuados?



La Sunedu utiliza diferentes medios para publicitar los servicios que ofrece como institución, principalmente a través de las redes sociales *instagram*, *facebook* y *Twitter*. Al respecto, considero que la información acerca de los procedimientos para acceder a los servicios en línea es bastante clara y didáctica, e incluso su publicación es permanente. Sin embargo, creo que en la página web institucional podrían hacer una mejora, es decir, hacerla más accesible y con rutas más sencillas.

Mediante la página web de la Sunedu se puede verificar los principales procedimientos. La Sunedu cuenta con 4 direcciones: Licenciamiento, Fiscalización, Supervisión y Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos.

Por ejemplo la Dirección de Supervisión tiene el TUNI.pe que es una plataforma de información universitaria, la Dirección de Licenciamiento cuenta en la página web con información para conocer cuáles son las universidades que cuentan con licencia actualmente, la Dirección de Supervisión cuenta con un registro de infractores y sanciones y la Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos cuenta con el Registro de Grados y Títulos para que el ciudadano acceda a la información, así también con la constancia de inscripción, solicitudes de reconocimiento virtual y la constancia de verificación de datos de autoridades; con lo cual los ciudadanos puedan ejercer el derecho a mantenerse informado.

¿La plataforma virtual de la Sunedu contiene las herramientas necesarias para orientar al ciudadano sobre cómo llevar a cabo sus trámites documentarios?

Si, en la página web se puede apreciar a través de Sunedu en línea los servicios que se encuentran disponibles, asimismo, cada opción cuenta con una guía de cómo realizar el procedimiento.

Por ejemplo, para el acceso a la información pública se crea casillas electrónicas detalladas de manera específica, cuenta también con videos web digitales, a través de las cuales brindan información de manera más dinámica.

Además de ello, ofrece el servicio de chat en línea, aunque este servicio solo se ofrece en un horario determinado.

¿Considera que la implementación del gobierno electrónico ha mejorado la comunicación entre las áreas dentro de la Sunedu y con otras entidades a fines?

La implementación del gobierno electrónico en la institución ha sido un avance importante en este año, ya que se tuvo que hacer un cambio bastante rápido debido a la pandemia; sin embargo, creo que esta implementación ha sido direccionada mayormente a los servicios que ofrece como institución; creo que aun mantenemos barreras de comunicación interna, ya que no contamos con un sistema dentro de la institución que nos permita tener acceso a información y/o documentación entre áreas, lo cual sería importante.

Sin embargo, hoy en día la comunicación es via zoom o teams, y el hecho de trabajar remotamente ha mantenido la línea de comunicación.

¿Consideras que la Sunedu ha mejorado su capacidad de interoperabilidad al ser parte de la modernización de gobierno digital?

La Sunedu al ser una institución relativamente joven, a comparación con otras instituciones del Estado, es una institución moderna, definitivamente ha mejorado su capacidad de interoperabilidad sobre todo este año, ya que se ha tenido que implementar diversos canales digitales, con la finalidad de continuar brindando sus servicios al ciudadano.

Actualmente se está trabajando en el fortalecimiento de la interoperabilidad con las universidades.

¿Considera que la implementación del gobierno electrónico ha mejorado la comunicación entre Sunedu y los ciudadanos?

Si en definitiva, la posibilidad de dar al ciudadano acceso a diferentes servicios a través de la web, es un avance importante, ya que anteriormente para solicitar estos servicios, los ciudadanos tenían que acudir de forma presencial a la Sunedu o a sus centros de atención en Lima. En la actualidad, los ciudadanos pueden acceder a estos servicios desde su casa y en cualquier momento, sin la necesidad de trasladarse.

Es oportuno señalar que con esta implementación se ha abierto mayor acceso a los servicios, ya que se debe tener en cuenta que la Sunedu no cuenta con oficinas descentralizadas.

Ejm: el procedimiento de reconocimiento, se adecuó al contexto social con un reconocimiento virtual.

¿Consideras que la política de gobierno digital coadyuva al buen uso de las tecnologías de la información por parte de los ciudadanos?

Si, actualmente la mayoría de personas usa la tecnología para obtener diferentes servicios, ya que es una forma rápida y segura.

En ese sentido el Gobierno Digital tiene como objetivo aprovechar al máximo el uso de las tecnologías de información y de comunicaciones, para agilizar los trámites que realizan los ciudadanos, haciendo la función pública transparente y elevando la calidad del servicio.

¿Considera que son variadas las opciones que tiene el ciudadano para acceder al servicio de la Unidad de Grados y Títulos de la Sunedu?

Si, la Unidad de Grados y Títulos de la Sunedu ofrece la mayoría de sus servicios a través de Sunedu en Línea; asimismo, ha implementado la recepción de solicitudes de reconocimiento de grados y/o títulos de forma virtual, para lo cual el ciudadano debe enviar su requerimiento a través de correo electrónico.

Por lo tanto ahora lo que se busca enfocar la atención en el servicio al ciudadano.

¿Crees que la seguridad digital es uno de los mayores beneficios que ofrece la plataforma virtual de la Sunedu?

Si, creo que los servicios en línea que ofrece la Sunedu, permiten una navegación segura y protege la identidad e información de los ciudadanos. Asimismo como **institución entendemos la importancia de los datos que se comparten, el valor que tiene la privacidad.**

¿Existe constante capacitación para los agentes virtuales?

Considero que si reciben capacitación permante con la finalidad de mejorar los canales de atención y de orientación al ciudadano, a fin de que los procedimientos sean fáciles, seguros y dentro del plazo; RRHH programa capacitaciones constantes.

¿Qué ventajas tiene la contratación de agentes virtuales para el servicio que recibe el ciudadano?

Creo que una de las principales ventajas, es la de orientar a los ciudadanos, con la finalidad de que sus requerimiento sean ingresados de forma correcta y pueda obtener una respuesta acorde a lo solicitado y dentro del plazo establecido para cada procedimiento. Asimismo se busca brindar un servicio eficiente y de calidad al ciudadano, un agente virtual está preparado para lidiar con cada circunstancia que pueda presentarse en el área, y tener capacidad de escucha

¿De qué manera la implementación del gobierno electrónico ha transformado y replanteado los procesos administrativos en la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu?

Esta implementación ha permitido que los procedimientos de atención sean mas cortos, además brinda facilidad al ciudadano de acceder a sevicios sin necesidad de trasladarse hasta Lima y además con la creación de la casilla electrónica, se ha logrado una comunicación efectiva.

¿Qué estrategias de gobierno digital se están ejecutando actualmente en la Sunedu para mejorar sus procesos administrativos y operativos?

En la actualidad contamos con la mesa de partes virtual de la Sunedu, que es un correo electrónico a través del cual el ciudadano puede acceder a diferentes servicios. A través de esta correo se ingresan las solicitudes y luego son derivada a las diferentes áreas para su atención.

Por otro lado, a la fecha se viene trabajando la implementación de un nuevo sistema, que va a permitir a los ciudadanos ingresar de forma mas directa sus solicitudes y va a facilitar el procedimiento a los colaboradores, acortando procedimientos y permitiendo el trabajo dentro de la misma plataforma.

¿Se cuenta con un presupuesto para el mantenimiento y capacitación en las tecnologías utilizadas dentro de la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu?

Dentro del presupuesto de la Sunedu se encuentra la remuneración para el personal destinado al mantenimiento y capacitación de los colaboradores para el uso de tecnologías de información.

¿De qué manera se maximiza el aprovechamiento de los recursos tecnológicos en la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu?

El uso de los recursos tecnológicos genera un ahorro considerable de tiempo en el desarrollo de las funciones y simplifica procesos. Además de ello, permite una mejor comunicación interna entre colaboradores.

¿Los colaboradores de la Sunedu reciben capacitación constante sobre el uso de las herramientas digitales y sus ventajas competitivas?

Si, todos los colaboradores tienen acceso a capacitaciones programadas por la institución, así como a cursos, los cuales son financiados por la Sunedu. Asimismo, cuando se han habilitado herramientas digitales; los colaboradores han sido capacitados para el uso y aplicación de las herramientas.

¿En qué medida el uso de las TIC permite el desarrollo de las habilidades tecnológicas de los colaboradores de la Sunedu?

El uso de las TIC, permite a los colaboradores, mantenerse actualizados y preparados para los nuevos retos y procedimientos.

¿Se delegan funciones específicas para cada trabajador dentro de la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu?

Si, cada trabajador tiene funciones específicas, para ello se tiene en cuenta el tipo de contratación, profesión, así como las habilidades y capacidades de cada trabajador, el trabajo es organizado por cada coordinador de equipo y se realiza cambios periódicamente de acuerdo a las necesidades.

¿Conocen los servidores de la Sunedu sus deberes y derechos laborales?

Si, el trabajador es informado de sus derechos y deberes al momento de su inducción, a parte de ello el personal de recursos humanos siempre está a disposición en caso haya alguna duda al respecto.

¿Se han mejorado las estrategias de comunicación organizacional dentro de la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu?

Si, se viene desarrollando un mejor trabajo entre equipos, asimismo, cada cierto periodo se realiza reuniones y se da feedback a los trabajadores, esto permite agilizar la comunicación que se da dentro de la Unidad, logrando el cumplimiento de los objetivos trazados. Asimismo considero que la comunicación organizacional es una herramienta importante que permite conocer con que recursos humanos cuenta la Unidad.

¿Consideras que la comunicación organizacional que se practica en la Sunedu ha permitido alcanzar los objetivos de Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu?

Si, puesto que la comunicación es más dinámica y de coordinación, lo cual permite alcanzar los objetivos basados en la productividad y calidad del servicio al ciudadano, lo cual se ve

reflejado en la atención de los procedimientos y solicitudes dentro del plazo, previa coordinación siempre con la dirección.

¿Existe supervisión constante en los procesos y servicios que se ofrecen a los ciudadanos?

Considero que si, la Sunedu es una institución que tiene como una de sus prioridades ofrecer un servicio de calidad a los ciudadanos, por lo tanto se mantiene una supervisión constante respecto a ello.

¿Consideras que los métodos que se aplican para la supervisión de los procesos y servicios han mejorado el rendimiento de los trabajadores en sus actividades laborales?

Definitivamente, puesto que la supervisión ayuda a mejorar el cumplimiento de las funciones de los colaboradores; así como optimizar procesos.

### **ENTREVISTA 3**

#### **COLABORADOR 3 - APOYO ADMINISTRATIVO**

¿Considera que los medios en los que se divulgan los servicios digitales de la Sunedu, son los adecuados?

Si, porque la plataforma de la página web de la sunedu esta bien estructurada, uno puede acceder a todos los servicios que brinda la sunedu de manera sencilla. Por otro lado las redes sociales como Facebook e Instagram de la sunedu, que son hoy en día los medios más eficaces para llegar al público, están bien actualizados y brinda información relevante respecto a los servicios que brinda la sunedu

¿La plataforma virtual de la Sunedu contiene las herramientas necesarias para orientar al ciudadano sobre cómo llevar a cabo sus trámites documentarios?

Considero que si en un 70% porque existen servicios que demandan de alguna manera en información dinámica que seria más efectivo de manera presencial que virtual, por ejemplo cuando estas llenando un formulario y algunas preguntas o campos donde tengas que completar información te genera dudas no puedes acudir a alguien que pueda absolverlas de manera inmediata.

¿Considera que la implementación del gobierno electrónico ha mejorado la comunicación entre las áreas dentro de la Sunedu y con otras entidades a fines?

Por un lado si y por un lado no, pienso que de manera positiva podría ser que el hecho de la información sea más fluida muchas entidades al igual que la sunedu han tomado en cuenta en responder con celeridad las comunicaciones electrónicas, respecto a información que se este solicitando y ha hecho que de alguna manera para temas sencillos se omitan estar enviando oficios para requerir información . Sin embargo, también el hecho de enviar consultas electrónicas al ser un medio rápido de emitir ha implicado que las bandejas se encuentren llenas y por ejemplo si normalmente antes entraban 100 consultas al mes en la actualidad entran 300 y atender con prontitud es complicado.

¿Consideras que la Sunedu ha mejorado su capacidad de interoperabilidad al ser parte de la modernización de gobierno digital?

De todas maneras porque ha tenido que adaptarse rápidamente a la era digital y si bien es cierto ya habían algunos servicios que se brindaban en la actualidad todos los tramites pueden hacerse virtual y para ello ha creado un flujo interno dinámico para que todas las áreas puedan estar de alguna manera conectadas y puedan intercambiar información

¿Considera que la implementación del gobierno electrónico ha mejorado la comunicación entre Sunedu y los ciudadanos?

No podría decir que ha mejorado porque para algunos servicios la atención virtual no es inmediata sino que dependes del tiempo en que se demore en contestar tus dudas pero pienso que con el tiempo puede lograr hacer más eficaz su procedimiento

¿Consideras que la política de gobierno digital coadyuva al buen uso de las tecnologías de la información por parte de los ciudadanos?

Si, porque tratan de brindar información usando los medios digitales que los ciudadanos más utilizan para así estén bien informados y tengan conocimiento que existen trámites en los cuales no es necesario acudir de manera presencial y así puedan ahorrar tiempo

¿Considera que son variadas las opciones que tiene el ciudadano para acceder al servicio de la Unidad de Grados y Títulos de la Sunedu?

No, solo existe una que es la página web

¿Crees que la seguridad digital es uno de los mayores beneficios que ofrece la plataforma virtual de la Sunedu?

Si, existe un área que se encarga de que la plataforma de la Sunedu este siempre operativa y no tengamos problemas de ninguna forma en el flujo de información o en el procedimiento administrativo

¿Existe constante capacitación para los agentes virtuales?

Si, sobre todo cuando se da alguna mejora en la plataforma

¿Qué ventajas tiene la contratación de agentes virtuales para el servicio que recibe el ciudadano?

La ventaja es que el personal de la sunedu puede hacer que el uso de la tecnología sea más dinámica por otro lado el personal es quien se encarga de verificar contrastar entre otro la información que presenta o solicita el administrado o mejor dicho brindar de manera correcta el servicio que solicita

¿De qué manera la implementación del gobierno electrónico ha transformado y replanteado los procesos administrativos en la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu?

De muchas ya que en la actualidad todos los servicios que brinda la sunedu pueden ser solicitados de manera virtual eso ha hecho de que sea donde se encuentre el ciudadano pueda acceder a todos los servicios sin restricción.

Asimismo el gobierno electrónico ha permitido trabajar de manera óptima, integrando sistemas, utilizando herramientas de gestión y desarrollando modelos adecuados a las necesidades del area, creando plataformas que resuelven temas como la interoperabilidad, compatibilidad, acceso, seguridad, entre otras

¿Qué estrategias de gobierno digital se están ejecutando actualmente en la Sunedu para mejorar sus procesos administrativos y operativos?

La sunedu esta trabajando en que sus servicios sean más eficaces; en ese sentido, está buscando que la plataforma de cada área contenga toda la información que necesita cada especialista para brindar los servicios de la Sunedu en pro de agilizar los trámites y todo sea en el menor tiempo posible.

Actualmente se esta implementando la plataforma del Sistema de Informacion Universitaria – SIU; donde lo que se busca es que la información se ingrese de manera digital; lo cual permitirá el ingreso a la era digital a través de esa plataforma.

¿Se cuenta con un presupuesto para el mantenimiento y capacitación en las tecnologías utilizadas dentro de la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu?

Si, la sunedu provee estos acontecimientos porque al estar actualizando su plataforma en pro de volverla más eficaz busca capacitar a todo su personal para el uso correcto de la tecnología

¿De qué manera se maximiza el aprovechamiento de los recursos tecnológicos en la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu?

Haciendo el trabajo remoto, ya que la sunedu ha implementado plataformas virtuales para que su personal pueda trabajar desde casa sin ningún problema.

Hoy en día los recursos tecnológicos nos permiten trabajar con documentos digitales, que nos permiten trabajar con informes, resoluciones y notificaciones electrónicas a través de casillas, lo cual tiene como finalidad optimizar recursos.

¿Los colaboradores de la Sunedu reciben capacitación constante sobre el uso de las herramientas digitales y sus ventajas competitivas?

Si, siempre que hacen alguna actualización de algún sistema programan capacitaciones en distintos horarios para que todos puedan acceder.

¿En qué medida el uso de las TIC permite el desarrollo de las habilidades tecnológicas de los colaboradores de la Sunedu?

En el sentido que las TIC mejoran la transmisión de información en las distintas plataformas que maneja la sunedu y eso mejora la comunicación y la fluidez entre todas las áreas.

Las habilidades tecnológicas son requeridas para un uso efectivo del conocimiento tecnológico, por eso las TIC permiten el acceso a información a través de plataformas digitales, orientadas al servicio del ciudadano-

¿Se delegan funciones específicas para cada trabajador dentro de la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu?

Si, existe una organización y cada trabajador tiene establecido sus funciones específicas dentro de la sunedu.

Por ejemplo dentro de la Unidad se encuentra el equipo que ve registro nacional de grados y títulos y el equipo que ve el reconocimiento, donde cada equipo está liderado por un coordinador que delega funciones a cada colaborador, y de manera conjunta se trazan objetivos y metas.

¿Conocen los servidores de la Sunedu sus deberes y derechos laborales?

Si, además cada cierto tiempo se proyectan capacitaciones en distintos horarios para brindar ese tipo de información.

¿Se han mejorado las estrategias de comunicación organizacional dentro de la Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu?

El trabajar dentro de manera digital y remota ha hecho que se utilicen medios como el teams y pienso que es una herramienta importante para la interacción entre todo el personal

¿Consideras que la comunicación organizacional que se practica en la Sunedu ha permitido alcanzar los objetivos de Unidad de Registro de Grados y Títulos de la Sunedu?

Si, y los resultados de ellos son las metas que se han trazado las cuales casi siempre se han logrado a cabalidad.

¿Existe supervisión constante en los procesos y servicios que se ofrecen a los ciudadanos?

Si, la supervisión permite se trabaje en la mejora de los procedimientos a cargo de la Unidad.

Por ejemplo antes de la pandemia, se realizaban encuestas a los ciudadanos para medir el grado de satisfacción por los servicios ofrecidos.

¿Consideras que los métodos que se aplican para la supervisión de los procesos y servicios han mejorado el rendimiento de los trabajadores en sus actividades laborales?

Si, porque el seguimiento de los procesos y servicios buscan mejorar la atención oportuna dentro los plazos en los procesos. Asimismo, al supervisar los procesos se verifica cuáles son los puntos flojos de la institución, y se trazan metas en base a ellos.



## Anexo 5: Carta de presentación



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 14 de enero de 2021  
Carta P. 0024-2021-UCV-LN-EPG/JEF-CP

DR.  
OSWALDO ZEGARRA ROJAS  
SUPERINTENDENTE  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU)

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a ACUÑA VENTO, ANABELI YOHAIIRA; identificada con DNI N° 44539940 y con código de matrícula N° 7002447496; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**GOBIERNO ELECTRONICO Y LA GESTION ADMINISTRATIVA, UNIDAD DE REGISTRO DE GRADOS Y TITULOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION SUPERIOR UNIVERSITARIA -2020**

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

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

Atentamente,



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