



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

TESIS

**ESTRATEGIAS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE
GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA MEJORAR LA
GESTIÓN PÚBLICA EN LA UNIVERSIDAD
NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO DE
LAMBAYEQUE**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Autor:

Bach. Carrión Barco Gilberto

Asesor:

Mg. Villanueva Calderón Juan Amílcar

Línea de Investigación:

Gerencia y Políticas Públicas

Pimentel – Perú

2019

**Estrategias en la Implementación de Gobierno Electrónico para Mejorar la Gestión
Pública en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque**

APROBACIÓN DE LA TESIS

Mag. Hernández Terán Saúl
Asesor Metodológico

Mag. Villanueva Calderón Juan Amílcar
Asesor Especialista:

Mag. Villanueva Calderón Juan Amílcar
Presidente del Jurado:

Mag. Reyes Reyes Carla Angélica
Secretario(a) del Jurado:

Mag. Hernández Terán Saúl
Vocal / Asesor del Jurado:

Dedicatoria

A mí querida Madre Adelaida, que desde cielo me sigue iluminando y guiando por el sendero de la vida. A mí querida esposa Jessica a mis hijos Fernanda, Mayte y Renzo con que son el motor y motivo que me impulsan a seguir en el camino de la superación personal y el logro de objetivos profesionales.

Gilberto Carrión Barco

Agradecimiento

A mí gran Dios Padre Celestial, a mis Docentes de la Escuela Profesional de Administración Pública por sus sabias enseñanzas y a mi gran amigo Dr. Christian Abraham Dios Castillo por su asesoramiento y sabias enseñanzas, que en conjunto hicieron posible la realización y culminación del presente trabajo de investigación. A todos ellos, Gracias totales.

Gilberto Carrión Barco

Resumen

El Gobierno Electrónico es la aplicación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) al funcionamiento del sector público en donde los productos y servicios del Estado estén al servicio del ciudadano buscando incrementar la eficiencia, transparencia y la participación ciudadana. Frente a ello las entidades públicas de educación superior no deben ser ajena a esta corriente, caso específico la Universidad Nacional Pedro Ruiz, presenta deficiencias en la implementación de un sistema de gobierno electrónico que permita mejorar los servicios al usuario en la gestión pública de la entidad, por lo en la presente investigación se ha planteado como **objetivo:** Formular estrategias para la implementación de Gobierno Electrónico que permita mejorar los servicios al usuario en la gestión pública de la entidad; en donde la investigación es **tipo mixta**, y el diseño de contrastación de la hipótesis es de tipo no **experimental – propositiva**, teniendo como resultado la necesidad capacitar a los empleados administrativos de la entidad en el manejo de TIC tanto de software libres, como de software propietario, así mismo se refleja la necesidad de contar con un portal actualizado con servicios en línea para que el usuario realice trámites en línea a través del portal web, por su parte la entidad también debe actualizar de manera periódica el portal de transparencia. Ante estos resultados se ha propuesto estrategias que permiten la implementación y puesta en marcha del gobierno electrónico en la entidad. Finalmente se concluye que a través del análisis FODA realizado se obtuvo los factores críticos de éxito que contribuyeron con el planteamiento de un conjunto de estrategias para la implementación y puesta en marcha del gobierno electrónico en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Palabras clave: Gobierno electrónico, TIC, transparencia, servicios en línea, portal web, estrategias, análisis FODA, factores críticos de éxito.

Abstract

The E-Government is the application of Information and Communication Technologies (ICT) to the operation of the public sector where the products and services of the State are at the service of the citizen seeking to increase efficiency, transparency and citizen participation. Faced with this, public entities of higher education should not be alien to this current, specific case the National University Pedro Ruiz, has deficiencies in the implementation of an electronic government system to improve user services in the public management of the entity , so in the present investigation has been proposed as a goal: Formulate strategies for the implementation of Electronic Government that allows improving the services to the user in the public management of the entity; where the research is mixed type, and the test design of the hypothesis is of a non-experimental - proactive type, resulting in the need to train the administrative employees of the entity in the use of ICT, both free software and software The owner also reflects the need to have an updated portal with online services for the user to carry out online transactions through the web portal. For his part, the entity must also periodically update the transparency portal. Given these results, strategies have been proposed that allow the implementation and start-up of electronic government in the entity. Finally, it is concluded that through the SWOT analysis carried out, the critical success factors that contributed to the presentation of a set of strategies for the implementation and implementation of electronic government at the Pedro Ruiz Gallo National University were obtained.

Keywords: Electronic government, ICT, transparency, online services, web portal, strategies, SWOT analysis, critical success factors.

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
Abstract	v
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad Problemática.....	11
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.4. Formulación del Problema	31
1.5. Justificación e importancia del estudio	31
1.6. Hipótesis.....	32
1.7. Objetivos	32
1.7.1. Objetivo General	32
1.7.2. Objetivos Específicos	32
II. MATERIAL Y MÉTODO	33
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	34
2.2. Población y muestra	34
2.3. Variables, Operacionalización	35
2.3.1. Variable Independiente:	35
2.3.2. Variable Dependiente:.....	35
2.3.3. Operacionalización de variables.....	36
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	37
2.5. Procedimientos de análisis de datos	38
2.6. Aspectos éticos.....	39
2.7. Criterios de Rigor Científico	39
III. RESULTADOS.....	40
3.1. Tablas y Figura.....	41
3.2. Discusión de resultados.....	56
3.3. Aporte científico.....	58
1. OBJETIVO GENERAL	58
2. FUNDAMENTACIÓN	58
3. DIAGNOSTICO.....	59
4. ANÁLISIS FODA.....	60
5. FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	62

6.	ACCIONES CLAVE.....	65
7.	ADOPCIÓN DE ESTÁNDARES.....	65
8.	MAPA ESTRATÉGICO	66
9.	PROPUESTA DE APLICACIÓN DE LAS FASES DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO.....	67
10.	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	69
IV.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	70
4.1.	Conclusiones	71
4.2.	Recomendaciones.....	72
	REFERENCIAS.....	73
	ANEXOS.....	76
	ANEXO 01 – MATRIZ DE CONSISTENCIA	77
	ANEXO 02 – ENCUESTA A EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS DE LA ENTIDAD	78
	ANEXO 03 – VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	80
	ANEXO 04 – FICHA DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS.....	86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Operacionalización de variables</i>	36
Tabla 2. <i>Escala de Likert</i>	38
Tabla 3. <i>Fiabilidad del instrumento</i>	38
Tabla 4. <i>¿Considera usted que la capacitación al personal en TIC es necesaria en la institución?</i>	41
Tabla 5. <i>En los últimos tres años, ¿Usted ha recibido capacitaciones en TIC por parte de la entidad?</i>	42
Tabla 6. <i>¿Cree usted que el sitio web de la universidad debe estar actualizado?</i>	43
Tabla 7. <i>¿Considera que los servicios informáticos que utiliza en su labor diaria son suficientes para el desarrollo de su trabajo?</i>	44
Tabla 8. <i>¿Cree usted que las herramientas de software libre (Linux, OpenOffice, etc.) son las adecuadas para su labor diaria?</i>	45
Tabla 9. <i>¿Considera importante que los usuarios puedan realizar trámites en línea con los servicios que presta la universidad?</i>	46
Tabla 10. <i>¿Cree usted que, simplificando procesos en su área, se puede mejorar su labor administrativa?</i>	47
Tabla 11. <i>¿Cree usted que la universidad está aplicando las normativas de gobierno electrónico?, por ejemplo, uso de correo institucional, uso del openOffice, cero papel, etc.</i>	48
Tabla 12. <i>¿Considera usted, que la normativa de gobierno electrónico podría mejorar su desempeño laboral?</i>	49
Tabla 13. <i>¿Considera usted que en el sitio web de la universidad se está publicando información importante y relevante para el usuario?</i>	50
Tabla 14. <i>¿Considera usted que el portal de transparencia de la universidad está publicando información actualizada?</i>	51
Tabla 15. <i>¿Cree usted que los instrumentos de presentación de reclamos están debidamente administrados y ejecutados de acuerdo a lo establecido?</i>	52
Tabla 16. <i>¿Considera usted que los servicios de la universidad ofrecidos al usuario, son de calidad?</i>	53
Tabla 17. <i>¿Considera usted que los reclamos presentados por el usuario, son debidamente atendidos por la entidad?</i>	54
Tabla 18. <i>¿Cree usted, que los procedimientos de atención al usuario en la entidad, están de acorde a la expectativa del usuario?</i>	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema de gobierno electrónico	23
Figura 2. Tipos de gobierno electrónico.....	24
Figura 3. Percepción sobre importancia de la capacitación en TIC	41
Figura 4. Capacitación en TIC al personal de la entidad.....	42
Figura 5. Percepción del sitio web de la universidad	43
Figura 6. Percepción de la necesidad de servicios informáticos	44
Figura 7. Percepción sobre las herramientas de software libre	45
Figura 8. Importancia de realizar trámites en línea	46
Figura 9. Percepción acerca de la simplificación de procesos	47
Figura 10. Importancia de las normativas de gobierno electrónico.....	48
Figura 11. Importancia de la normativa de gobierno electrónico en relación al desempeño laboral	49
Figura 12. Importancia del sitio web de la universidad	50
Figura 13. Percepción del portal de transparencia de la universidad	51
Figura 14. Percepción de los instrumentos sobre la presentación de reclamos	52
Figura 15. Importancia de los servicios al usuario de la universidad.....	53
Figura 16. Percepción de los reclamos presentados por el usuario	54
Figura 17. Importancia de los procedimientos de atención al usuario	55
Figura 18. Mapa Estratégico de Gobierno Electrónico para la UNPRG	66

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

En los últimos años las **Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC)** han tenido un significativo avance lo cual ha generado un fuerte impacto en los distintos espacios del quehacer de las sociedades y de la actividad económica, pues ha facilitado la vida cotidiana y ha logrado mayor eficiencia y eficacia en el desarrollo de múltiples tipos de procesos.

De algún modo, estamos en contacto con nuevos artefactos, nuevos modos de hacer y de comunicarnos, y con nuevas palabras que se van incorporando a nuestro vocabulario. Estos cambios que percibimos en nuestra vida cotidiana se originan, fundamentalmente, en investigación, procesamiento de información, desarrollo de tecnologías y su aplicación a los procesos de producción y distribución de bienes y servicios. A toda esta situación de cambios sociales, económicos, culturales y políticos se le ha dado un nombre: **Sociedad de la Información** (Alanis, 2012, p. 1).

Vivir en la Sociedad de la Información plantea nuevas cuestiones y necesidades. Una persona que no pueda operar fluidamente con estas tecnologías perdería la oportunidad de acceder a una cantidad de redes de comunicación y posibilidades de empleo.

El avance de las tecnologías y de las comunicaciones a nivel mundial, la velocidad con la que se realizan distintos tipos de operaciones a través de la utilización de internet en el ámbito privado y las ventajas que todo esto implica; provocan un cambio fundamental en la forma habitual de relacionarse, frente a todo este cambio eminente el Estado, en todos sus niveles, no puede quedar fuera por lo que debe adecuarse a las nuevas tendencias, surgiendo así lo que se ha dado a conocer como **“Gobierno Electrónico”**. Los tres ejes transversales de la Política de Modernización del Estado (Gobierno Abierto, Gobierno Electrónico y la Articulación Interinstitucional), apoyan al desarrollo de una gestión pública orientada a resultados (PCM, 2013), siendo el gobierno electrónico quien nos ayuda a mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la gestión pública e incrementar la transparencia y participación de los ciudadanos, todo ello enmarcado en la Política de Estado 29 “Acceso a la

información, libertad de expresión y libertad de prensa” y en la Política de Estado 35 “Sociedad de la Información y sociedad del conocimiento” (Acuerdo Nacional, 2014)

Las tecnologías que se encuentran en la base del gobierno electrónico hacen posible que instituciones y ciudadanos interactúen permanentemente, permitiendo un cambio en la manera en que el gobierno se organiza y sirve a los ciudadanos. Esto hace pensar en cambios en la forma en que están organizados los gobiernos y de los modos en que los ciudadanos participan en la vida política.

El gobierno electrónico propone una relación más directa con los ciudadanos, a la vez que aumenta su velocidad de respuesta e incrementa su eficiencia y eficacia. Todo ello, con menos recursos financieros, humanos, materiales y sociales.

Por lo tanto, el Gobierno Electrónico tiene como finalidad hacer uso eficiente de las TICs para brindar mejores servicios al público usuario, así como mejorar la gestión interna de las instituciones públicas. De esta manera, a través de la red de Internet, se pueden realizar los diversos trámites administrativos de las Instituciones del Estado.

El gobierno electrónico ya comienza a ser implementado en las entidades públicas de educación superior, tal es el caso de la Universidad Nacional de Cajamarca que ha elaborado un plan de estratégico de gobierno electrónico 2018 – 2020. UNC (2017), en donde la Universidad Nacional de Cajamarca viene gestionando las políticas de acceso y transparencia de la información; de modo que la ciudadanía competente de interés a la población objetivo; tenga un acercamiento a la Institución y pueda participar de manera activa.

La Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque no debe ser ajena a esta necesidad, más por el contrario, debería mejorar sus procedimientos e implementar estrategias que permita agilizar los trámites cotidianos, optimice sus procesos y logre transparencia en la gestión.

La Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo tiene como Visión: *“En el 2019, la UNPRG será la universidad líder en las macro-regiones Norte y Nor Oriental del Marañón del Perú, por la calidad de la educación y formación de sus*

estudiantes y por integrar a destacados profesores, investigadores, egresados y estudiantes como agentes de modernización de nuestras organizaciones, cambios en los procesos productivos conservando el medio ambiente y en el ámbito del desarrollo social” así mismo tiene como Misión: *“La Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo brinda una educación y formación superior humanista, científica y que conserve el medio ambiente, que contribuye al desarrollo integral y el bienestar de la sociedad, y a la formación de profesionales y líderes objetivos y justos, capaces de atender idóneamente a las exigencias de un entorno local y global”*; lo cual indica que hay un compromiso con la ciudadanía y la sociedad (UNPRG PEI 2015 - 2019, 2018)

La Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, cuenta con la Oficina de General de Sistemas Informáticos órgano dependiente del Rectorado, encargada de gestionar los sistemas informáticos académicos, administrativos y de investigación de la Universidad (Estutato UNPRG, 2017, p. 60). Una de las funciones de la Oficina General de Sistemas Informáticos es *“Apoyar las actividades de actualización institucional en el avance de las tecnologías de la información y comunicación (TICs)”*. Así mismo la Universidad, cuenta con diversos sistemas administrativos, los cuales proveen y retroalimentan información al área usuaria de la entidad, siendo necesario que el usuario se desplace hasta la universidad para la realización de trámites académicos y administrativos.

Después de haber realizado un análisis fáctico en la entidad, permitió detectar que no es posible contar con información confiable, integral y oportuna para la toma de decisiones, se utiliza papel en exceso como medio portador de comunicación. Así mismo existe desconfianza a los medios electrónicos para el intercambio de información, cabe indicar que mucha de esta información se encuentra dispersa y almacenada en disco duros locales de cada estación de trabajo. Por otro lado, tanto el hardware como el software se encuentran en una fase de obsolescencia. Así mismo, se evidencia que el personal hace uso poco eficiente de las TIC ofimáticas, como que también se evidencia la poca difusión y uso de las TIC basadas en software libre. Finalmente se puede mencionar que falta una cultura innovadora por parte de las autoridades de la universidad

Lo que indica que existen ciertos indicios sobre la forma de cómo se está aplicando la cultura de gestión pública moderna y transparente para el tratamiento de la información.

Estas manifestaciones se sintetizan en el **problema científico**: deficiencias en la implementación de un sistema de gobierno electrónico que permita mejorar los servicios al usuario en la gestión pública de la universidad.

1.2. Trabajos previos

Diferentes investigaciones han contribuido al desarrollo del gobierno electrónico tanto en el Perú como en el mundo; dentro de ello **en el ámbito internacional** tal es el caso de; Criado & Gil-García (2013) en su artículo, discute las implicaciones de las reformas de gobierno electrónico (e-gobierno) en la gestión y las políticas públicas, provee datos recientes sobre América Latina. El documento se pregunta por qué es importante el conocimiento sobre e-gobierno para las administraciones públicas, teniendo en cuenta las potencialidades para mejorar la gestión gubernamental y las políticas públicas. Para ello, aborda el nivel de desarrollo actual del e-gobierno dentro de los países latinoamericanos, así como las principales estrategias puestas en marcha hasta ahora por las administraciones públicas de la región. Además, se plantea la contribución de cada uno de los trabajos que forman parte del volumen temático a los avances experimentados por el e-gobierno. Después, se sugieren otras líneas de interés que se espera formen parte de la agenda gubernamental, así como de investigación, en torno al ámbito del e-gobierno en la próxima década. Esto se lleva a cabo a través de una aproximación a las dinámicas presentes y perspectivas de futuro de este fenómeno, sobre todo dentro del ámbito de los países de América latina. El artículo concluye enfatizando la importancia de la conectividad y las redes para concretar las innovaciones en las administraciones públicas del presente y del futuro.

Por su parte; Castro et al. (2012), desarrollaron una herramienta que permite automatizar el proceso de Gobierno Electrónico, en donde su objetivo general propuesto es investigar sobre la posibilidad de integración, en una única solución

tecnológica, de los distintos aspectos metodológicos que conforman la implementación de gobierno electrónico, en cualquier ámbito jurisdiccional de la Administración Pública. Específicamente se intentará integrar un plan estratégico estándar para gobierno electrónico con la metodología para la automatización y estandarización del proceso de gobierno electrónico. Como objetivos particulares que se desean alcanzar, durante la investigación, se pueden citar los siguientes:

- Desarrollar una estructura de planificación estratégica específica, que tenga en cuenta los aspectos intrínsecos de gobierno electrónico. Esto se refiere a diseñar un plan estratégico que posea interfaces definidas para acoplarse a una formalización del proceso de gobierno electrónico.
- Integrar la estructura de planificación estratégica con la Metodología para la automatización y estandarización del proceso de gobierno electrónico.
- Desarrollar el prototipo de una herramienta (Producto-Software) que permita automatizar el proceso anterior.
- Establecer la utilización de estándares, y otras herramientas, para asegurar la calidad de los procesos: Ingeniería Web, Modelo ISO 9126, Web Site QEM, LSP; entre otros.

Así mismo; Soto (2017), en su tesis doctoral concluye que: Las Tecnologías de información y comunicaciones empleadas por la Administración Pública para el mejoramiento de la gestión interna entre los distintos órganos, que otorgan mayor eficiencia y eficacia en los servicios al ciudadano y proporcionan mejores niveles de transparencia, se circunscriben dentro del ámbito del Gobierno Electrónico que, en esencia, apunta a optimizar el cumplimiento de los Principios Administrativos de Eficiencia, Eficacia, Probidad, Publicidad y Transparencia, en el ejercicio de la gestión pública. También acota que: El Gobierno de la Información es un concepto más amplio y omnicompreensivo, que se establece a partir de la consideración de los flujos de información entre los órganos de la Administración del Estado, entre la Administración Pública y el ciudadano y entre los mismos ciudadanos, poniendo de manifiesto la importancia de los derechos fundamentales en cada uno de estos procesos de flujos de información. El Gobierno de la Información comprende, a su vez, al Gobierno Electrónico,

entendido como un elemento del mismo, enfocado en el rol instrumental de las tecnologías de información y comunicaciones.

En el entorno nacional; Correa & Criollo (2009), en su investigación cuyo objetivo es: “Elaborar una propuesta de Gobierno Electrónico para la modernización de la administración pública y la lucha contra la corrupción en el Perú”, concluyen que, es posible realizar un plan de Gobierno electrónico, el mismo que involucre una reforma del estado peruano, planteando toda una base de políticas que coadyuven en la modernización de la administración pública con la implantación de un gobierno digital, y esto que considere y motive la participación de los agentes y/o actores en el gobierno electrónico; para ello es necesario que cada Gobierno y Administración Pública sea capaz de elaborar su propia estrategia de Gobierno Electrónico a través de una propuesta analítica y operativa heterogénea.

Así mismo; Benavides (2014), en su tesis de maestría cuyo objetivo es; “Analizar la forma en que la Municipalidad Distrital de Miraflores, a través del discurso de la política de GE, comunica un tipo de ciudadano y establece relación con él a través de un estilo de participación ciudadana, donde el ciudadano hace uso de las TIC en términos de usuario de servicios de la gestión pública”; concluye que a la comunicación se le atribuye el valor de la transparencia, pues informar expresa un gobierno que promueve la participación; sin embargo, en este caso se constata que la transparencia se asocia a la circulación de la información, por ser un bien de la gestión pública, es decir, se asegura el acceso a la información pública, no la práctica de participación que deviene del consumo de información.

Por su parte, Prieto (2013), en su tesis de maestría concluye que:

La política de Mejor Atención al Ciudadano se vincula estrechamente con la Nueva Gestión Pública pues, al igual que esta, busca crear una administración eficiente y eficaz que satisfaga las necesidades de los ciudadanos. Se orienta al ciudadano prestando interés a sus necesidades y derechos, haciendo óptimo uso de las tecnologías de la información. Implica el desarrollo de capacidades en el personal y gestiona la calidad del servicio otorgado, que son algunos de los instrumentos de la NGP.

La política de Mejor Atención al Ciudadano responde a los principios expresados en la Carta Iberoamericana de Calidad de la Gestión Pública pues prioriza que las administraciones públicas estén al servicio de los ciudadanos, exige la coordinación y cooperación de las entidades de la administración pública, apunta a universalizar el acceso de los servicios a todos los ciudadanos, busca ser eficaz en el trabajo para alcanzar sus objetivos y ejecuta una evaluación permanente de sus servicios brindados. (p. 74).

Mientras que, Cachay & Veliz (2015), cuya tesis de pregrados indica que:

Esta tesis fue realizada con la finalidad de estudiar la percepción de los usuarios hacia un modelo online e-Government en la Unidad de Gestión Educativa Local 306 Rioja. Este es un nuevo modelo de gestión estatal que se enfoca en mejorar la calidad del servicio a los usuarios a través del uso de las TICs.

La investigación se trabajó con un diseño tipo descriptivo, mediante el cual se busca detallar todos los componentes relacionados al problema en estudio identificando sus elementos en la realidad del sector educativo dentro de la UGEL 306 Rioja.

Se ha identificado la disposición que tienen los usuarios hacia el uso de herramientas tecnológicas para realizar gestiones y transacciones con la entidad, así como los principales aspectos y elementos que valoran los usuarios en cuanto a la calidad del servicio. El estudio revela que los usuarios clasifican estos aspectos en el siguiente orden: disminución del tiempo de respuesta y agilización, reducción de costos de operación, transparencia en la gestión pública y acercamiento de la administración pública con el ciudadano, con base a la tecnología al servicio de la gente.

Nuestra muestra de estudio la componen los usuarios administrativos y docentes de la Unidad de Gestión Educativa Local 306 Rioja. Como herramienta de recolección de datos utilizamos la encuesta tomando al aplicativo Excel como herramienta para el procesamiento y análisis de datos. (p. 5).

Por otro lado, la aplicación del gobierno electrónico en la optimización de la gestión pública, también se realizaron investigaciones al respecto, tal es el caso de Molina (2013) concluye:

No existe un modelo de desarrollo de Gobierno Electrónico que sirva como guía para que las entidades públicas puedan alcanzar un mayor grado de desarrollo en cuanto a brindar servicios electrónicos, y poder posicionarse en la etapa de Transformación.

La etapa de Transformación es la etapa de Gobierno Electrónico, en donde se integran y maximizan los servicios que brindan las entidades de la administración pública, y donde se logra que estos servicios sean de calidad, efectivos y útiles a los usuarios.

La gran evolución que han tenido las TIC's, y especialmente la Internet, ha permitido que aparezcan herramientas tecnológicas que permiten y facilitan la colaboración y la participación de los usuarios con las entidades de la administración pública y con ellos mismos, lo que genera un círculo donde el conocimiento se traslada y se comparte con mayor velocidad.

Dado que el avance del Gobierno Electrónico en las entidades de la administración pública se manifiesta a través del desarrollo de sus Portales de Internet, se considera que un Portal moderno es aquel que considera herramientas modernas como son las de la Web 2.0. (p. 99).

Mientras que en **el ámbito local**, García (2013), en su investigación cuyo objetivo es: “Desarrollar una propuesta de mejoras en la implementación de e-government con el fin de mejorar el nivel de atención a los ciudadanos por parte del Gobierno Regional de Lambayeque”; concluye que, en la actualidad el Gobierno Regional de Lambayeque se encuentra en la segunda etapa llamada interacción de gobierno electrónico y que con la implementación de la etapa transaccional de e-government logrará mejorar la comunicación existente entre el gobierno y la ciudadanía, aumentando la confianza de los procesos del estado, haciéndolos visibles en la página web y permitiendo una aproximación mayor con los gobernantes.

Finalmente, Tejada & Seclen (2016), en donde su investigación está enfocada en elaborar un estudio para promover la transparencia en el Gobierno Regional Lambayeque. A través de Ley N° 27806 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Sin embargo, a pesar de que la Ley vigente sanciona a quienes incumplen con publicar en sus sitios web información referente a los estados financieros. Las entidades públicas no brindan toda la información pertinente a los usuarios, desconociendo estos a su vez de que la información tiene y debe de ser publicada y actualizada en sus respectivos canales. El objetivo general, es “Demostrar que la Ley N° 27806 – Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, es un instrumento de gestión eficaz en la lucha contra la corrupción, esto nos permitirá mejorar la Gobernabilidad”. Se realizó un estudio con un enfoque cuantitativo en donde se diagnosticó de qué manera la Ley N° 27806 contribuye a la lucha contra la corrupción y mejora la gobernabilidad. La investigación concluye que al ser concebida la Ley N° 27806 como una herramienta de gestión pública, se traduce en reducción de la corrupción y mayor transparencia por parte de las entidades al rendir cuentas a la ciudadanía.

1.3. Teorías relacionadas al tema

En un sentido amplio, la **Teoría General de Sistemas (TGS)** se presenta como una forma sistemática y científica de aproximación y representación de la realidad y, al mismo tiempo, como una orientación hacia una práctica estimulante para formas de trabajo transdisciplinarias (Arnold & Osorio, 1998)

Según Bertalanffy (1976) se puede hablar de una filosofía de sistemas, ya que toda teoría científica de gran alcance tiene aspectos metafísicos. El autor señala que "teoría" no debe entenderse en su sentido restringido, esto es, matemático, sino que la palabra teoría está más cercana, en su definición, a la idea de paradigma de Kuhn. El distingue en la filosofía de sistemas una ontología de sistemas, una epistemología de sistemas y una filosofía de valores de sistemas.

La ontología se aboca a la definición de un sistema y al entendimiento de cómo están plasmados los sistemas en los distintos niveles del mundo de la observación, es decir, la ontología se preocupa de problemas tales como el distinguir un sistema real de un sistema conceptual. Los sistemas reales son, por ejemplo, galaxias, perros, células y átomos. Los sistemas conceptuales son la lógica, las matemáticas, la música y, en general, toda construcción simbólica. Bertalanffy entiende la ciencia como un subsistema del sistema conceptual, definiéndola como un sistema abstraído, es decir, un sistema conceptual correspondiente a la realidad. El señala que la distinción entre sistema real y conceptual está sujeta a debate, por lo que no debe considerarse en forma rígida (Arnold & Osorio, 1998)

Denominaciones como **Sociedad de la Información**, **Sociedad del Conocimiento** o **Sociedad Posindustrial** sirven para distinguir a una sociedad caracterizada por cambios estructurales y constantes, que se guía por nuevos patrones tecnológicos, comunicacionales y comparte también una nueva forma de pensar el desarrollo humano. Los gobiernos insertos dentro de esta naciente sociedad no podían mantenerse ajenos a dichos cambios. Es aquí donde se inscriben temas como Gobierno Electrónico, comercio electrónico, interoperabilidad, inclusión digital, etc. Estos cambios se encuentran en línea con el modelo planteado por la **Nueva Gestión Pública** (NGP) que rechaza la administración estatal tradicional, el modelo burocrático rígido y está orientado a la búsqueda de una mayor eficiencia, eficacia y generación de valor público (Moore, 2006). Plantea una nueva visión orientada hacia el ciudadano y donde el uso de la tecnología cobra un mayor sentido e impacto en el ámbito económico y social.

La **NGP** para; García (2007), enfatiza en la aplicación de los conceptos de economía, eficiencia y eficacia en la organización gubernamental, así como en los instrumentos políticos y sus programas, esforzándose por alcanzar la calidad total en la prestación de los servicios, todo ello, dedicando menor atención a las prescripciones procedimentales, las normas y las recomendaciones. Es decir, el actual sistema de actuación pública se mueve en un nuevo escenario con dos

diseños básicos de coordinación. En primer lugar, el sector público reduce las diferencias respecto al sector privado en términos de personal, sistemas de remuneración y métodos de gestión; y, en segundo lugar, existe una disminución del volumen de reglas y procedimientos que articulan la actuación de gestión de los departamentos, sujetos a reglas uniformes para contratar e incurrir en costes.

La NGP, se encuentra estrechamente relacionada con las **Tecnologías de la Información y Comunicación**; entre muchas de sus definiciones, el Banco Mundial define las TIC como el hardware, el software, las redes y los medios empleados para la recolección, el almacenamiento, el procesamiento, la transmisión y la presentación de datos, información (voz, textos e imágenes), conocimiento, servicios y aplicaciones,

El uso de las TIC en la lucha contra la pobreza se divide en dos: uso sin fines económicos y uso con fines económicos. En los primeros se encuentra la oferta de servicios en línea por parte del Gobierno a la ciudadanía como el gobierno electrónico y la educación a distancia. En los usos con fines económicos se encuentran servicios ofertados por el sector privado o para su fortalecimiento como las microfinanzas o el apoyo para la creación de nuevas empresas. Por otro lado, estudios realizados concluyen que el crecimiento en la industria tic genera nuevos empleos en países en vía de desarrollo (Cortéz Sánchez & Cardona Madariaga, 2015).

La administración pública, requiere del manejo de herramientas que permitan la participación responsable e informada de la ciudadanía. **La transparencia** según Spano (2016):

Es un hecho político vinculado a la democracia. Representa una demanda de la sociedad, en su legítimo derecho a exigir el cumplimiento de una obligación por parte del gobierno. Este objetivo transformador debe valerse de una voluntad política tendiente a despojar al poder de la simulación democrática, pero también requiere que el gobierno se dote de una ingeniería técnico-administrativa idónea para posibilitar el ejercicio legítimo de ese derecho.

Por otra parte, la participación ciudadana configura un objetivo de primer orden que constituye la esencia misma de la democracia; la

participación como método. La transparencia entendida como principio del obrar del estado, es una cara de la moneda de la democracia; la otra pertenece a la sociedad. (p.236)

La transparencia en la gestión pública la podemos entender básicamente como un ambiente de confianza y garantía entre los diferentes agentes o entidades que administran la esfera de lo público; donde las responsabilidades, procedimientos y reglas con las cuales cada uno se desempeña se establecen, realizan e informan de manera clara y abiertas a la participación y el control de los ciudadanos. El uso del gobierno electrónico apunta a promover la cercanía entre el Estado y los ciudadanos, generando transparencia y eficacia en las actividades de los servicios públicos. Un medio de hacer transparente el gasto es a través de la licitación y publicación de las compras públicas a través de medios como el Internet. Asimismo, al automatizarse y hacerse públicos los procesos dentro la administración pública, se aminora el grado de discrecionalidad del funcionario público, lo que genera transparencia dentro de la gestión y mejora la capacidad de controlar la misma por parte de los ciudadanos. (Chong, 2015).

La cuestión del **Gobierno Electrónico** es parte de fenómenos más amplios, tales como la globalización, la revolución tecnológica y la denominada “era de la información”, con las profundas mutaciones que todo ello trae aparejadas en la configuración de los Estados, en las relaciones internacionales de poder y en la distribución de la riqueza, en un marco de indudable inestabilidad para las naciones menos favorecidas (Cristoldi, 2002).

La Organización de las Naciones Unidas (ONU. E-Government development) define al **Gobierno Electrónico** como “La utilización de Internet y el World Wide Web para entregar información y servicios del gobierno a los ciudadanos.

La International Telecommunication Union (2009) conceptualiza el **Gobierno Electrónico**: como el uso de las tecnologías de la información y comunicación para prestar servicios públicos, mejorar la eficacia gerencial y promover valores democráticos, así como un marco regulatorio que facilite información para iniciativas intensivas y promueva la sociedad de la información.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) define el **Gobierno Electrónico** como la oportunidad de desarrollar una nueva relación

entre el Gobierno, ciudadanos, usuarios de servicios y empresas a través de las TIC, permitiendo la difusión y recopilación de información y servicios tanto dentro como fuera del Gobierno para la prestación de servicios, la toma de decisiones y la rendición de cuentas.

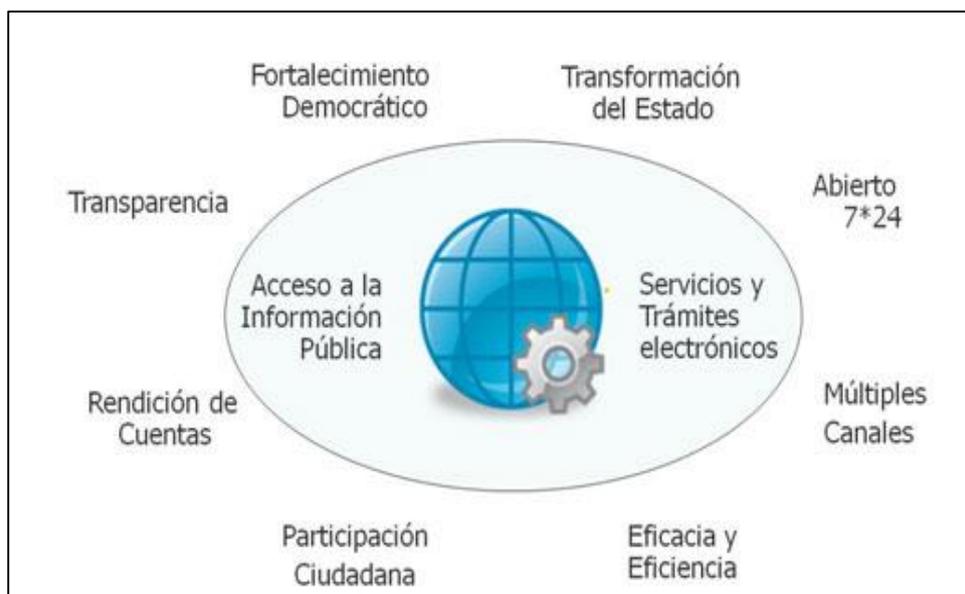


Figura 1. Esquema de gobierno electrónico

Fuente: https://www.agesic.gub.uy/innovaportal/v/163/1/agesic/gobierno_electronico_.html

Para el Banco Mundial (definition of e-government): El E-Gobierno se refiere al uso por las agencias del Gobierno de las Tecnologías de Información (tales como redes WAN, el Internet y computadoras móviles) que tienen la capacidad de transformar las relaciones con los ciudadanos, las empresas y con el propio Gobierno.

De las definiciones propuestas se puede colegir que existen ciertos elementos compartidos como pueden ser: el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) e Internet, lo cual favorece la entrega de servicios a los ciudadanos, la transparencia, la toma de decisiones, la participación, la mejora de las relaciones entre el Estado, las empresas y los ciudadanos (ONGEI, 2013).

Tipologías de Gobierno Electrónico

- a. **De Gobierno a Gobierno (G2G).** Se pueden identificar todas las iniciativas y acciones de Gobierno Electrónico destinadas a generar y facilitar las relaciones intragubernamentales e intergubernamentales. Por ejemplo, el Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF).
- b. **De Gobierno a empresa (G2B).** Se pueden identificar iniciativas de Gobierno Electrónico que tienen por finalidad brindar, por medio de las TIC, servicios públicos y de información específicamente dirigidos a empresas. Por ejemplo, el portal del Sistema Electrónico de Adquisiciones y Compras del Estado (SEACE).

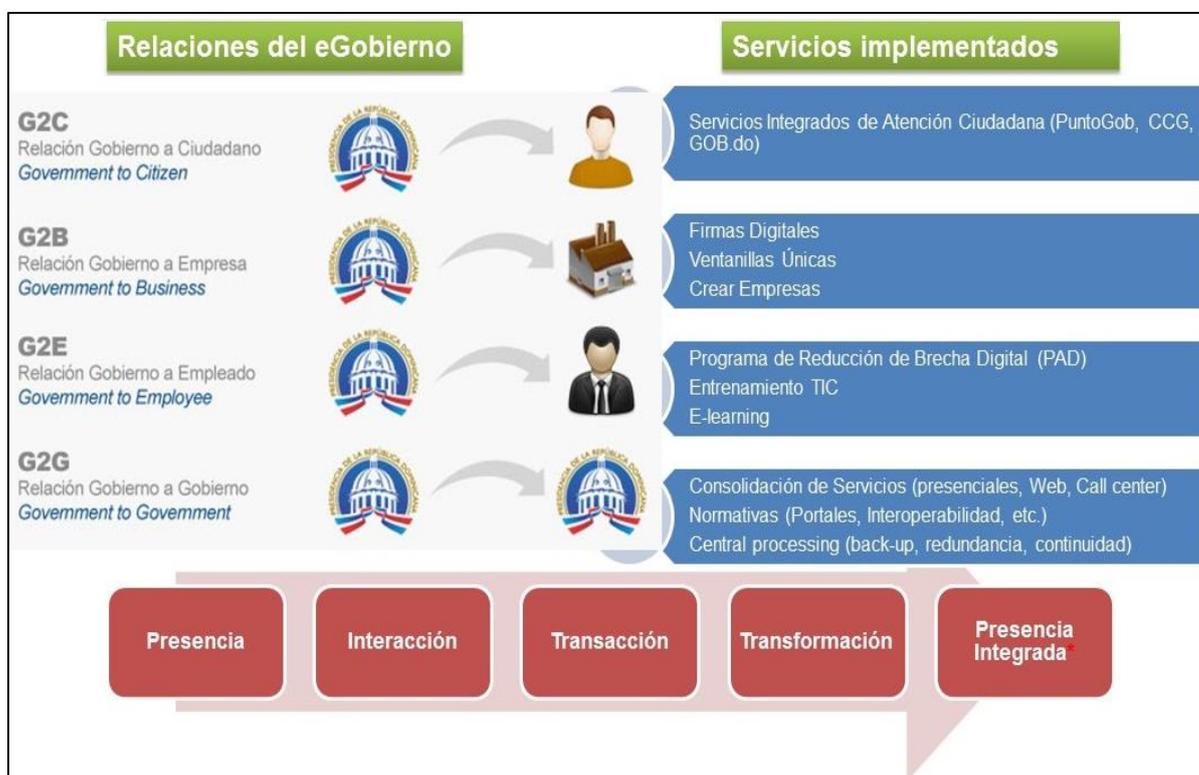


Figura 2. Tipos de gobierno electrónico

Fuente: <http://dominicana.gob.do/index.php/e-sociedad/2014-12-17-20-08-19>

- c. **De Gobierno a ciudadano/usuario (G2C).** Se pueden identificar iniciativas de Gobierno Electrónico destinadas a ofrecer servicios administrativos o de gobierno, información pública y nuevos canales de conexión a los

ciudadanos. Por ejemplo, el Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas (PSCE).

- d. De Gobierno a empleados (G2E).** Se pueden identificar iniciativas cuyo objetivo es prestar servicios o capacitar con el uso de las TIC a los empleados, agentes o funcionarios de la Administración Pública. Por ejemplo, los cursos virtuales impartidos por la Escuela Nacional del Servicio Civil (SERVIR).

Fases del Gobierno Electrónico

En el Gobierno Electrónico también se pueden determinar fases que no necesariamente deben seguir un orden sucesivo y están relacionadas con el nivel de presencia en la web de las entidades del Estado (ONGEI, 2013):

- a. Presencia.** Se pone en línea información de los distintos organismos del Estado. Por ejemplo: leyes, servicios, etc.
- b. Interacción.** Se abre un espacio de comunicación de los ciudadanos y empresas con los organismos públicos. Por ejemplo, los portales web del Estado con servicio de consulta vía chat institucional como los proporcionados por la Defensoría del Pueblo, el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), entre otros; o el reciente uso de las redes sociales por parte de las entidades públicas.
- c. Transacción.** Se puede realizar trámites en línea. Por ejemplo, con la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), el Servicio de Administración Tributaria (SAT), el Banco de la Nación, el RENIEC, etc.
- d. Transformación.** Se establece un nuevo patrón de relación con el ciudadano y una nueva forma de operar de los organismos públicos. Por ejemplo, la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE).

Los beneficios que brinda el Gobierno Electrónico son diversos, ya que permite fortalecer y mejorar la administración pública tanto en el ámbito interno (Back Office) como en el ámbito externo (Front Office).

a. Para el Estado

- Permite mejorar los procesos de gestión internos.

- Mejora la comunicación y coordinación intrainstitucional e interinstitucional.
- Genera espacios de trabajo colaborativo para brindar servicios.
- En el plano de las políticas públicas, replantea el proceso de diseño, al tomar en cuenta, como nuevo como ponente, a las TIC.
- Fortalece la innovación y modernización del Estado.
- Mejora los procesos de formación y de desarrollo de capacidades.

b. Para los ciudadanos

- Permite obtener mejores servicios del Estado, con reducción de tiempo y de costos.
- Permite fortalecer la transparencia de las entidades públicas.
- Mejora la participación ciudadana al brindar nuevos espacios de diálogo horizontal, fomenta el control ciudadano (accountability) y, por ende, contribuye a la gobernabilidad.

c. Para las empresas

- Les permite establecer relaciones comerciales con el Estado con mayor transparencia.
- Agiliza los procesos de los trámites tradicionales sustituyéndolos por trámites en línea.

Normatividad del Gobierno Electrónico

a. Constitución Política del Perú: Constitución Política del Perú, contiene el fundamento legal y primigenio del gobierno electrónico lo encontramos en el artículo 2, numeral 5 de la carta magna “...A solicitar sin expresión de causa la información que requiera y a recibirla de cualquier entidad pública, en el plazo legal, con el costo que suponga el pedido...”

b. Políticas de Estado: Definen lineamientos generales para lograr un desarrollo inclusivo, equitativo y sostenible y para afirmar la gobernabilidad democrática en el país (Acuerdo Nacional, 2014). Las políticas de estado están agrupadas en cuatro grandes objetivos: i) Democracia y Estado de derecho, ii) Equidad y Justicia Social, iii) Competitividad del País, iv) Estado eficiente, transparente y descentralizado.

- c. Secretaría de Gobierno Digital:** La Secretaría de Gobierno Digital (SeGDi) antes ONGEI, es el órgano de línea, con autoridad técnico normativa a nivel nacional, responsable de formular y proponer políticas nacionales y sectoriales, planes nacionales, normas, lineamientos y estrategias en materia de Informática y Gobierno Electrónico (Secretaría de Gobierno Digital, 2018).

El Decreto Supremo N° 022-2017-PCM, aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros, así mismo en su Art. 47, se crea la secretaría de Gobierno Digital (PCM, 2017).

La Secretaría de Gobierno Digital, asimismo, se encarga de la administración de diversos portales del Estado, entre los que se encuentran el Portal del Estado Peruano (PEP), Portal de mayor jerarquía a nivel de Estado, que se constituye en el sistema interactivo de información a los ciudadanos a través de Internet; el Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas (PSCE), el Portal de Transparencia Estándar (PTE), Portal Nacional de Datos Abiertos (PNDA), entre otros.

- d. Sistema Nacional de Informática:** El Sistema Nacional de Informática fue creado mediante Decreto Legislativo N° 604, y tiene por finalidad planificar, dirigir, normar y organizar las actividades y proyectos que en materia de Informática realiza las entidades de la Administración Pública, todo ello de manera articulada con otros sistemas y áreas de la Administración Pública.
- e. Interoperabilidad:** Habilidad de los sistemas TIC, y de los procesos de negocios que ellas soportan, de intercambiar datos y posibilitar compartir información y conocimiento. Decreto Supremo N° 083-2011-PCM que crea la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE)
- f. Cero Papel:** Desde mayo del año 2014, la Presidencia del Consejo de Ministros – PCM a través de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática – ONGEI, con el apoyo de RENIEC y otras instituciones del Sistema Nacional de Informática trata de impulsar la iniciativa del 'Cero Papel' y el despliegue de los Certificado Digitales, para lo cual promueve la implementación de Sistemas de Trámite Documentario, que puedan utilizar la tecnología de Firma Digital.

El proyecto 'Cero Papel', cuenta además con la colaboración de las entidades que ya han realizado esfuerzos en este tema. La PCM a través de la ONGEI, sigue en su esfuerzo por fortalecer y desarrollar el Gobierno Electrónico en el Perú, en este caso impulsando el uso de firmas y certificados digitales en las entidades públicas del Estado, así mismo ONGEI y RENIEC aúnan esfuerzos para la elaboración de lineamientos de implementación de Sistemas de Trámite Documentario con uso de la Firma Digital y el respectivo despliegue de su aplicación en las entidades públicas que lo requieran.

g. La infraestructura de Datos Espaciales del Perú (IDEP): Es un conjunto articulado de políticas, estándares, organizaciones, recursos humanos y tecnológicos destinados a facilitar la producción, uso y acceso a la información geográfica del Estado a fin apoyar el desarrollo socio-económico y favorecer la oportuna toma de decisiones (Resolución Ministerial 325-2007-PCM).

h. Normativas relacionadas

- Ley 27269 Ley de Firmas y Certificados Digitales, Aprobado mediante Decreto Supremo N°052-2008-PCM, modificado mediante Decreto Supremo N° 070-2011-PCM
- Resolución Ministerial N° 179-2004-PCM, Uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC 12207:2004 Tecnología de la Información. “Procesos del Ciclo de Vida del Software”, 1° Edición en entidades del Sistema Nacional de Informática.
- Resolución Ministerial N° 61-2011-PCM, Lineamientos que establecen el contenido mínimo de los Planes Estratégicos de Gobierno Electrónico.

Gestión Pública y Administración Pública

En términos generales las expresiones gestionar y administrar aparece como sinónimos, similares, de uso indistinto. Incluso a ambos se los define como la acción y efecto de hacer algo, de asumir una función o tarea para cumplir un

propósito. Sin embargo, en la legislación peruana estos conceptos aparecen diferenciados.

En ese sentido se entiende por **administración pública**, en su enfoque procedimental, a todas las instituciones y organismos públicos y privados que prestan servicios públicos (Ley del Procedimiento Administrativo General , 2001). Son las entidades de cualquier naturaleza que sean dependientes del gobierno central, los gobiernos regionales o los gobiernos locales, incluido sus correspondientes organismos públicos (PCM, 1993).

En efecto, la administración pública comprende a los organismos que desempeñan una función de interés público, especialmente de provisión de servicios y/o regulación de los comportamientos e intereses de la sociedad, el mercado, así como del propio Estado y sus instituciones.

Por otro lado, a la **gestión pública** lo define, como el conjunto de acciones mediante las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, los que están enmarcados por las políticas gubernamentales establecidas por el Poder Ejecutivo.

Integrando ambos conceptos, porque en si encierran dos elementos de dan origen a la acción estatal y gubernamental, podemos decir que la **gestión pública** está configurada por los espacios institucionales y los procesos a través de los cuáles el Estado diseña e implementa políticas, suministra bienes y servicios y aplica regulaciones con el objeto de dar curso a sus funciones (IDEA, 2009).

La Gestión pública se ocupa de la utilización de los medios adecuados para alcanzar un fin colectivo. Trata de los mecanismos de decisión para la asignación y distribución de los recursos públicos, y de la coordinación y estímulo de los agentes públicos para lograr objetivos colectivos. Ésta es una definición muy general que hay que matizar y concretar desde diferentes puntos de vista.

La acción pública se desarrolla en varias dimensiones que actúan simultáneamente. Estas dimensiones son:

- En términos de las relaciones de poder que se establecen entre los grupos sociales que actúan en instituciones determinadas, su estudio le corresponde a la Ciencia Política y la Sociología.

- En términos jurídicos, cuando se considera a la Administración pública como una persona jurídica que tiene derechos y obligaciones, su estudio le corresponde al Derecho,
- En términos administrativos, cuando se ocupa de los métodos de trabajo y organización interna, su estudio le corresponde a las Ciencias de la Administración y la ingeniería.

En efecto la acción de gobierno requiere de i) instituciones, ii) de mandatos y ordenes, cumplidos a través de políticas y funciones, y iii) métodos de trabajo y organización (tecnologías, instrumentos y procedimientos), para ejecutar y cumplir con sus fines y responsabilidades.

Las actividades técnicas son las acciones y aptitudes subordinadas a conocimientos técnicos prácticos e instrumentales, con base científica, necesarios para el ejercicio de una determinada responsabilidad, capacitan a hombres y mujeres para mejorar su bienestar, dando lugar a la gestión que para el caso de la actuación del Estado se denomina Gestión Pública.

Por su parte **la calidad en el servicio al cliente** es uno de los puntos primordiales que se debe cumplir dentro de cada una de las empresas e instituciones; sin importar el tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones. Deben de demostrar la capacidad que tienen para desempeñarse en esta área, ya que al ser la primera imagen que se da a los usuarios ayuda a mantenerse en la preferencia de los mismos, y si se llega a alterar pueden convertirse en una amenaza. (Sonora, 2013, p. 5).

Así mismo (Galvis, 2011), define la **calidad de servicio al cliente** como: la calidad total en los servicios es el resultado de un proceso de mejoramiento continuo de todos los procesos de trabajo en la empresa, el cual se alcanza implantando la Gerencia de la Calidad.

Según (Aniorte, 2018) algunas de las **características** que se deben seguir y cumplir para un correcto **servicio de calidad**, son las siguientes:

- Debe cumplir sus objetivos
- Debe servir para lo que se diseñó

- Debe ser adecuado para el uso
- Debe solucionar las necesidades
- Debe proporcionar resultados

Así mismo, existen otras características más específicas mencionadas (Verdú, 2013) las cuales estarán a cargo del personal que labora en las entidades, ya que son habilidades necesarias, sobre todo para aquellos que están en contacto directo con los clientes, estas pueden ser: formalidad, iniciativa, ambición, autodominio, disposición de servicio, don de gentes, colaboración, enfoque positivo, observación, habilidad analítica, imaginación, recursos y aspectos externos.

1.4. Formulación del Problema

¿Qué estrategias de implementación de gobierno electrónico deberán ejecutarse para mejorar los servicios al usuario en la gestión pública en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo?

1.5. Justificación e importancia del estudio

La presente investigación es necesaria para mejorar la atención por parte de los servidores públicos de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo con los usuarios y visitantes que interactúan diariamente y en razón de ello esta investigación contribuirá a elevar la eficiencia, seguridad y transparencia de los procesos y servicios al ciudadano.

Así mismo es beneficioso para la Universidad en su conjunto porque brindará una nueva imagen acorde con el creciente proceso de globalización y desarrollo de una nueva sociedad de la información lo cual contribuirá con la modernización de la administración pública.

La importancia de esta investigación radica en que, a través del uso de las TIC del gobierno electrónico permitirá mejorar los procesos internos y la administración de recursos de la Universidad con lo cual se tendría una entidad

mejor administrada e integrada con los sistemas existentes, permitiendo ofrecer al ciudadano mejores servicios e información.

Del mismo modo es conveniente para la Universidad Señor de Sipán, porque pretende generar un aporte al conocimiento científico que ayude al proceso de la modernización de la administración pública en beneficio de la universidad, la región y el país.

1.6. Hipótesis

Sí, se ejecutan estrategias de implementación de gobierno electrónico, entonces, mejoraría los servicios al usuario en la gestión pública de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Formular estrategias para la implementación de Gobierno Electrónico que permita mejorar los servicios al usuario en la gestión pública de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque.

1.7.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar el estado actual de los servicios al usuario en la gestión pública de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque.
- Diseñar estrategias para la implementación de gobierno electrónico para mejorar los servicios al usuario en la gestión pública de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque.
- Validar mediante criterios de expertos la formulación de estrategias para la implementación de servicios al usuario a través del gobierno electrónico.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

La investigación es de tipo **mixta** en su nivel **aplicada – explicativa**, dado que van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables. Hernández, Fernández & Baptista (2014).

El diseño de contrastación de la hipótesis es de tipo **no experimental – propositiva**, dado que se fundamenta en la necesidad de proponer para la formulación de estrategias de implementación de gobierno electrónico.

$$\begin{array}{ccc} \mathbf{T1} & \rightarrow & \mathbf{T2} \\ \mathbf{M} \rightarrow \mathbf{O} & \rightarrow & \mathbf{P} \rightarrow \mathbf{RE} \end{array}$$

Donde:

- **M:** Es la muestra que se está observando: Empleados administrativos.
- **O:** Es la observación a desarrollar en la muestra.
- **P:** Es la propuesta de solución.
- **T1:** Es el tiempo de medición.
- **T2:** Es el tiempo de proyección.
- **RE:** Son los resultados estimados o proyectados.

2.2. Población y muestra

La población está conformada por los empleados de las Oficinas Centrales de Recursos Humanos, Secretaria General, Grados y Títulos, Imagen Institucional, e Informática de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, haciendo un total de 39 empleados administrativos y en razón de que son estas oficinas las que están directamente relacionadas y mayor medida con la transparencia y el adecuado uso de las TIC facilitando la operación del gobierno electrónico en la Universidad.

Al ser una población pequeña, se tomará como muestra el mismo valor de la población igual a 39 empleados administrativos.

2.3. Variables, Operacionalización

2.3.1. Variable Independiente:

Estrategias en la implementación de Gobierno Electrónico.

- **Definición conceptual:** Acercar el estado al ciudadano a través de mecanismos que garanticen el acceso oportuno e inclusivo a la información y una participación ciudadana como medio para aportar a la gobernabilidad y transparencia de la gestión del Estado (Secretaria de Gobierno Digital, 2012).

2.3.2. Variable Dependiente:

Servicio al usuario en la Gestión Pública.

- **Definición conceptual:** Actividad llevada a cabo por la administración o, bajo un cierto control y regulación de esta, por una organización, especializada o no, y destinada a satisfacer necesidades de la colectividad (RAE, 2018).

2.3.3. Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos
Variable Independiente: Estrategias en la implementación de Gobierno Electrónico	Arquitectura Tecnológica	- Número de empleados capacitados en TIC - Cantidad de visitas diarias al portal Web de la entidad	- Análisis documentario - Observación - Encuesta
	Reingeniería de Procesos	- Cantidad de servicios de red implementados en la entidad - Número de trámites y servicios en línea realizados mensualmente - Simplicidad para conocer los procesos	
	Normativa regulatoria	- Resoluciones que regulan el gobierno electrónico en la entidad	
Variable Dependiente: Servicios al usuario en la Gestión Pública	Servicios al usuario	- Información en el sitio web de la entidad - Mecanismos para la presentación de reclamos - Cantidad de visitas al portal de transparencia de la entidad - Acceso a la información - Nivel de conocimiento de reglas de controles	- Análisis documentario - Observación - Encuesta
	Eficiencia Institucional	- Calidad de los servicios - Número de reclamos presentados - Procedimientos para la atención al usuario	

Fuente: Elaboración propia

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

Como técnicas e instrumentos de recolección de datos tenemos:

- **Análisis documental:** con esta técnica se tiene como propósito recolectar información de fuentes bibliográficas documentarias: Informes técnicos, normas, expedientes, reportes estadísticos, etc. Su instrumento es la **Hoja de Análisis**. El procedimiento consiste en el análisis de los datos e información recolectados en la presente investigación desde el análisis del problema, las bases teóricas que sustentan al mismo siguiendo por el marco teórico y finalizando con la discusión de resultados.
- **Observación:** con esta técnica se tiene como propósito recolectar información de acontecimientos, hechos, procesos, desarrollados por la entidad en estudio. Su instrumento es la **Ficha de Observación**. Es muy utilizada cuando no es conveniente solamente preguntarles a las personas sobre ciertos aspectos, sino también corroborarlo de manera directa. Con la ficha de observación nos permite obtener información de primera mano en cada una de las Oficinas Centrales de la Universidad Nacional Pedro Ruz Gallo, las cuales que forman parte de la población
- **Encuesta:** La cual se aplicará a los trabajadores administrativos de las Oficinas Centrales de la Universidad Nacional Pedro Ruiz con la finalidad de validar la cultura sobre la transparencia en la administración pública y atención al usuario basándose en el gobierno electrónico. Su instrumento en el **cuestionario**, el cual permitirá obtener información de la variable en investigación.

Para el caso de la encuesta se utilizó un cuestionario, teniendo como medida la escala de Likert. A través de preguntas se logró recabar información con el propósito de establecer estrategias en la implementación del gobierno electrónico para mejorar la gestión pública y la atención al usuario de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, como se puede observar en la tabla N° 2. Después de haber aplicado el cuestionario, este se debe medir para determinar el grado de confiabilidad para ello se ha utilizado el Alfa de Cronbach.

Tabla 2. *Escala de Likert*

Puntuación de los Ítems en la escala de Likert

Puntuación	Denominación	Inicial
1	Totalmente en Desacuerdo	TD
2	Desacuerdo	D
3	Ni en Acuerdo Ni es Desacuerdo	I
4	De Acuerdo	DA
5	Totalmente de Acuerdo	TA

Fuente: Elaboración propia

2.5. Procedimientos de análisis de datos

Luego que se ha reunido y organizado toda la documentación e información, se procederá a analizar y describir los elementos constitutivos más importantes de cada documento, ficha de observación y cuestionario; en donde los datos recolectados serán tabulados y procesados con el Software Estadístico SPSS utilizando fórmulas de estadística descriptiva de manera que permita elaborar de forma correctas las estrategias de implementación de gobierno electrónico en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Tabla 3. *Fiabilidad del instrumento*

Estadístico de fiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de Ítems
0,738	15

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en la tabla el valor del **alfa de Cronbach** es de **0,738**; con los cual se puede determinar que el instrumento de recolección de información es altamente confiable y aceptable para nuestra investigación.

2.6. Aspectos éticos

Los aspectos éticos a aplicar dentro del marco de desarrollo del presente proyecto de investigación son:

Confidencialidad, que es parte del secreto profesional que se debe mantener y permite ser celoso con la investigación, evitando divulgar la información de datos personales que se obtienen producto de esta investigación; tal como lo expone La ley N° 29733: “Ley de protección de datos personales”, en su Título IV: “Obligaciones del titular y del encargado del banco de datos personales” señala: Que recopilar datos personales por medios ilícitos, fraudulentos o desleales está penado por el estado peruano.

Objetividad, mediante la cual se pretende dar a conocer aspectos con veracidad en relación a los estudios realizados sobre la elaboración de estrategias para la implementación de gobierno electrónico dejando a un lado la subjetividad del investigador.

Originalidad, mediante la cual se citarán las fuentes bibliográficas de la información reflejada en la presente investigación, a fin de demostrar la inexistencia de plagio intelectual.

2.7. Criterios de Rigor Científico

Consistencia, la cual permitirá mantener la consistencia de los datos, producto del análisis realizado con total profesionalidad aplicando habilidades, técnicas y conocimientos de la administración pública y de la investigación, logrando resultados de carácter formal y científico.

Validez, los resultados obtenidos en la presente investigación serán debidamente evaluados y analizados para lograr dar un resultado valido que verifique la hipótesis.

Fiabilidad, las técnicas e instrumentos de medición utilizados en la presente investigación fueron aplicadas con el firme propósito de analizar el objeto en estudio.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y Figura

Tabla 4. *¿Considera usted que la capacitación al personal en TIC es necesaria en la institución?*

Escala	Iniciales	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	TD	1	3%
Desacuerdo	D	3	8%
Ni en Acuerdo, Ni en Desacuerdo	I	2	5%
De Acuerdo	A	15	38%
Totalmente Acuerdo	TA	18	46%
	Total	39	100%

Fuente: Elaboración propia

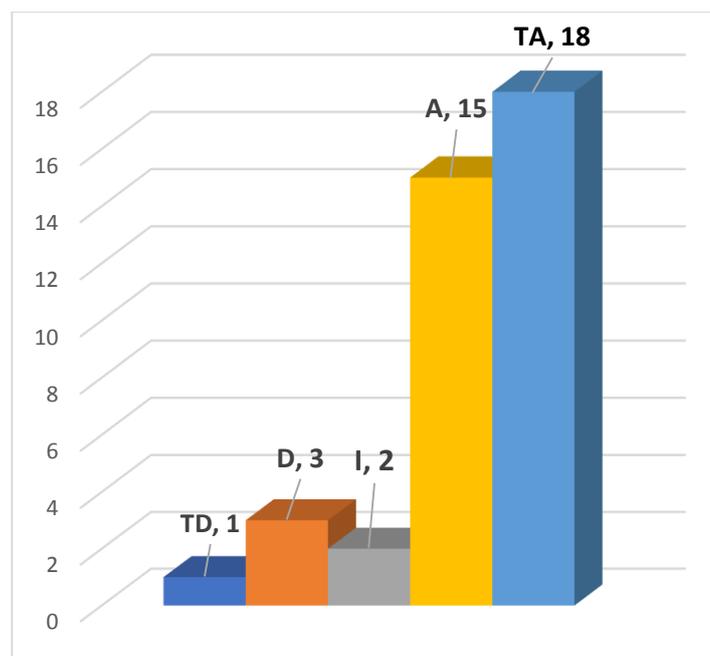


Figura 3. Percepción sobre importancia de la capacitación en TIC

Fuente: Elaboración propia

Un gran porcentaje de colaboradores de la institución, 38% y 46% están de acuerdo y totalmente de acuerdo que la capacitación en TIC es necesario en la institución. Por el contrario, un pequeño porcentaje 11% manifiesta lo contrario.

Tabla 5. En los últimos tres años, ¿Usted ha recibido capacitaciones en TIC por parte de la entidad?

Escala	Iniciales	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	TD	9	23%
Desacuerdo	D	20	51%
Ni en Acuerdo, Ni en Desacuerdo	I	3	8%
De Acuerdo	A	3	8%
Totalmente Acuerdo	TA	4	10%
	Total	39	100%

Fuente: Elaboración propia

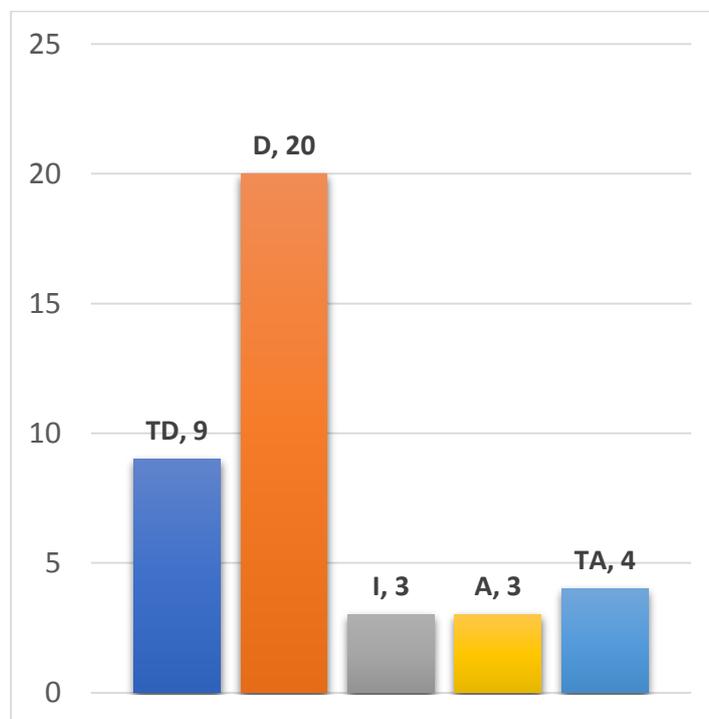


Figura 4. Capacitación en TIC al personal de la entidad

Fuente: Elaboración propia

En los últimos tres años, según manifiestan los empleados de la Universidad éstos no han recibido ningún tipo de capacitación en TIC, tal como se muestra el 84% no ha tenido capacitación alguna en TIC por parte de la entidad, mientras que el 18% de empleados de alguna manera si ha recibido capacitación en TIC por parte de la institución. Todo ello indica que es de mucha importancia capacitar al personal en manejo de herramientas de TIC.

Tabla 6. *¿Cree usted que el sitio web de la universidad debe estar actualizado?*

Escala	Iniciales	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	TD	2	5%
Desacuerdo	D	3	8%
Ni en Acuerdo, Ni en Desacuerdo	I	2	5%
De Acuerdo	A	12	31%
Totalmente Acuerdo	TA	20	51%
Total		39	100%

Fuente: Elaboración propia

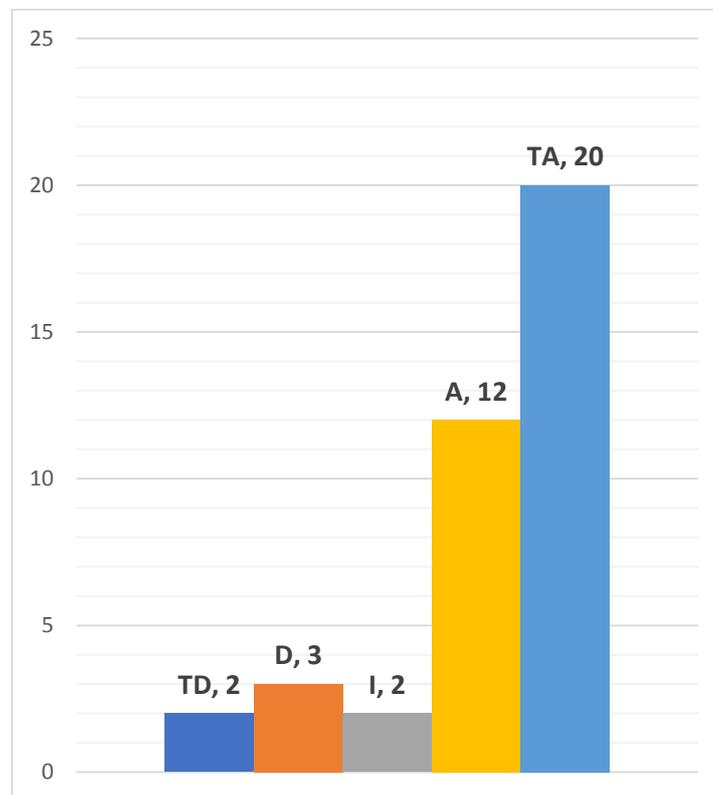


Figura 5. Percepción del sitio web de la universidad

Fuente: Elaboración propia

El 84% de los empleados encuestados manifiesta que es muy importante que el sitio Web de la Universidad debería estar actualizado, mientras que un 5% piensa lo contrario, lo que indica que es vital importancia que la Web de la entidad tendría que estar siempre actualizada.

Tabla 7. ¿Considera que los servicios informáticos que utiliza en su labor diaria son suficientes para el desarrollo de su trabajo?

Escala	Iniciales	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	TD	1	3%
Desacuerdo	D	2	5%
Ni en Acuerdo, Ni en Desacuerdo	I	1	3%
De Acuerdo	A	20	51%
Totalmente Acuerdo	TA	15	38%
Total		39	100%

Fuente: Elaboración propia

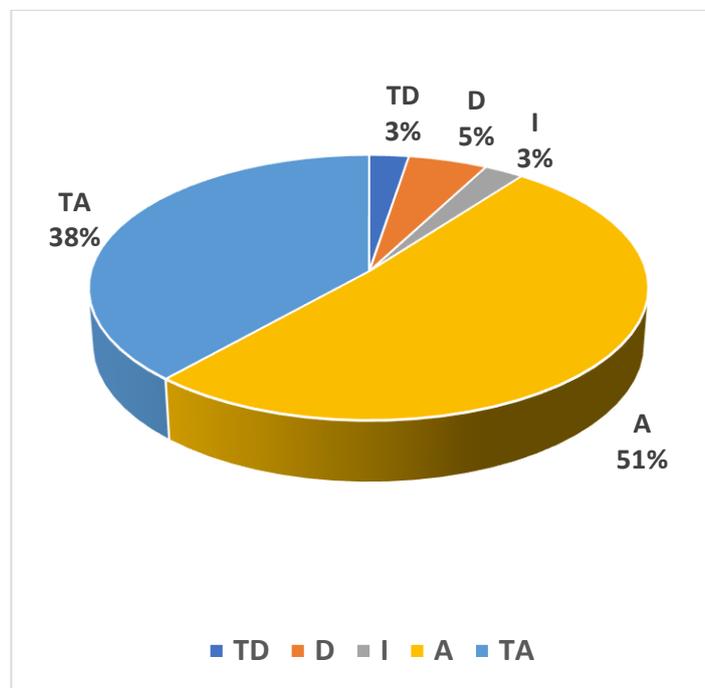


Figura 6. Percepción de la necesidad de servicios informáticos

Fuente: Elaboración propia

El 89% de los empleados encuestados considera que haciendo uso de los servicios informáticos en su labor diaria mejoraría su producción laboral, mientras que el 8% de los encuestados cree que estos servicios no ayudarían en sus labores diarias.

Tabla 8. ¿Cree usted que las herramientas de software libre (Linux, OpenOffice, etc.) son las adecuadas para su labor diaria?

Escala	Iniciales	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	TD	6	15%
Desacuerdo	D	7	18%
Ni en Acuerdo, Ni en Desacuerdo	I	4	10%
De Acuerdo	A	13	33%
Totalmente Acuerdo	TA	9	23%
Total		39	100%

Fuente: Elaboración propia

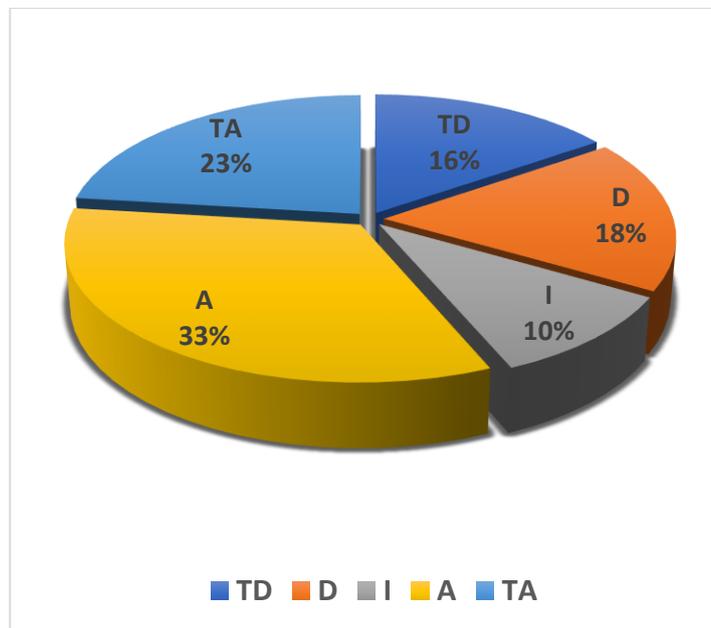


Figura 7. Percepción sobre las herramientas de software libre

Fuente: Elaboración propia

Del 100% de los encuestados se pudo determinar que el 33% de los empleados públicos de la entidad, está de acuerdo y el 23% está totalmente de acuerdo, que las herramientas de software libre son adecuadas para desarrollar de manera correcta su labor diaria, mientras que el 23% de los encuestados se muestra en desacuerdo con el uso de herramientas de software libre.

Tabla 9. ¿Considera importante que los usuarios puedan realizar trámites en línea con los servicios que presta la universidad?

Escala	Iniciales	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	TD	1	3%
Desacuerdo	D	2	5%
Ni en Acuerdo, Ni en Desacuerdo	I	2	5%
De Acuerdo	A	18	46%
Totalmente Acuerdo	TA	16	41%
	Total	39	100%

Fuente: Elaboración propia

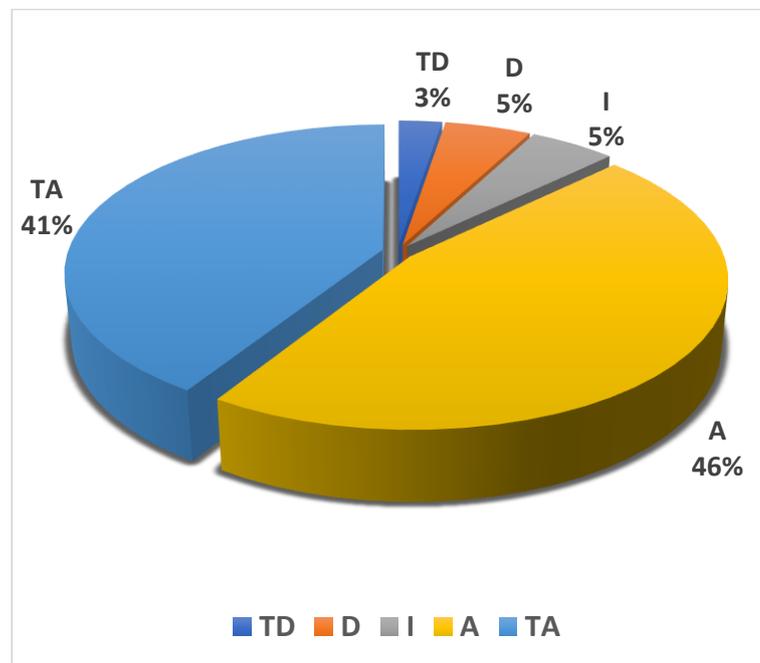


Figura 8. Importancia de realizar trámites en línea

Fuente: Elaboración propia

El 46% y el 41% de los empleados encuestados está de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente que es de suma importancia que los usuarios puedan realizar sus trámites en línea con los servicios que presta la Universidad, mientras que un 8% considera que los usuarios no deberían realizar trámites en línea, con lo que se presume que, para este grupo de empleados, los usuarios deben acercarse a la Universidad a realizar cualquier tipo de trámite.

Tabla 10. *¿Cree usted que, simplificando procesos en su área, se puede mejorar su labor administrativa?*

Escala	Iniciales	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	TD	2	5%
Desacuerdo	D	5	13%
Ni en Acuerdo, Ni en Desacuerdo	I	3	8%
De Acuerdo	A	19	49%
Totalmente Acuerdo	TA	10	26%
Total		39	100%

Fuente: Elaboración propia

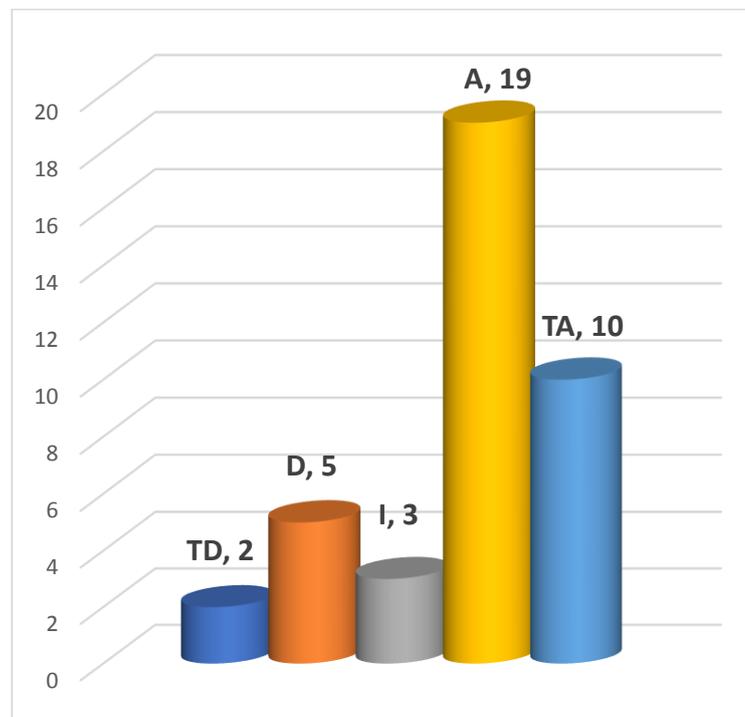


Figura 9. Percepción acerca de la simplificación de procesos

Fuente: Elaboración propia

Del 100% de los encuestados se logró determinar que el 49% de los empleados públicos de la entidad, está de acuerdo y el 26% está totalmente de acuerdo, que simplificando procesos en su área podría mejorar su labor administrativa, por el contrario un 7% de los encuestados manifiesta que la simplificación de procesos en su área no mejoraría en absoluto su labor administrativa.

Tabla 11. *¿Cree usted que la universidad está aplicando las normativas de gobierno electrónico?, por ejemplo, uso de correo institucional, uso del openOffice, cero papel, etc.*

Escala	Iniciales	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	TD	19	49%
Desacuerdo	D	11	28%
Ni en Acuerdo, Ni en Desacuerdo	I	2	5%
De Acuerdo	A	4	10%
Totalmente Acuerdo	TA	3	8%
	Total	39	100%

Fuente: Elaboración propia

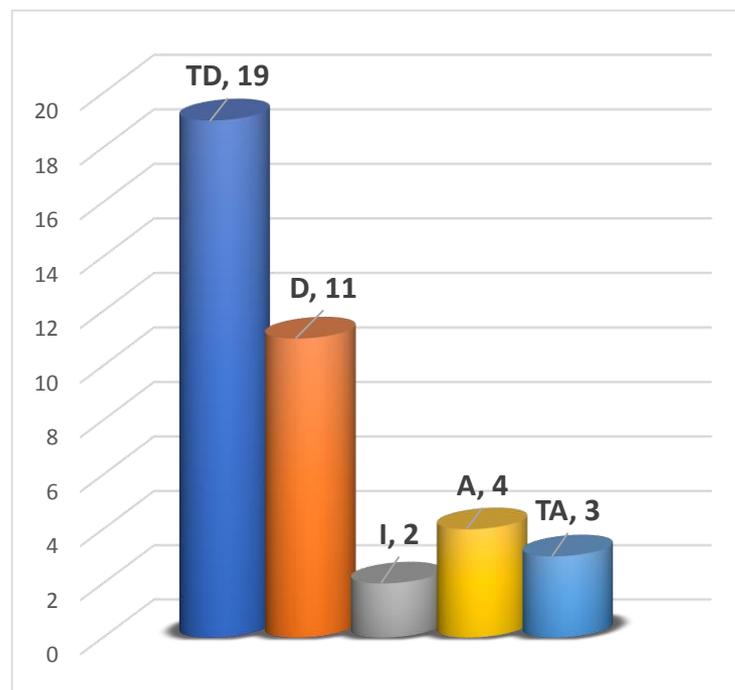


Figura 10. Importancia de las normativas de gobierno electrónico

Fuente: Elaboración propia

Del 100% de los encuestados se pudo determinar que solo el 18% de los empleados públicos de la entidad, piensan que la universidad si está aplicando las normativas de gobierno electrónico emitidas por el estado, mientras que un 77% de los empleados públicos, considera que aún la universidad no está aplicando estas normativas.

Tabla 12. *¿Considera usted, que la normativa de gobierno electrónico podría mejorar su desempeño laboral?*

Escala	Iniciales	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	TD	3	8%
Desacuerdo	D	4	10%
Ni en Acuerdo, Ni en Desacuerdo	I	3	8%
De Acuerdo	A	19	49%
Totalmente Acuerdo	TA	10	26%
Total		39	100%

Fuente: Elaboración propia

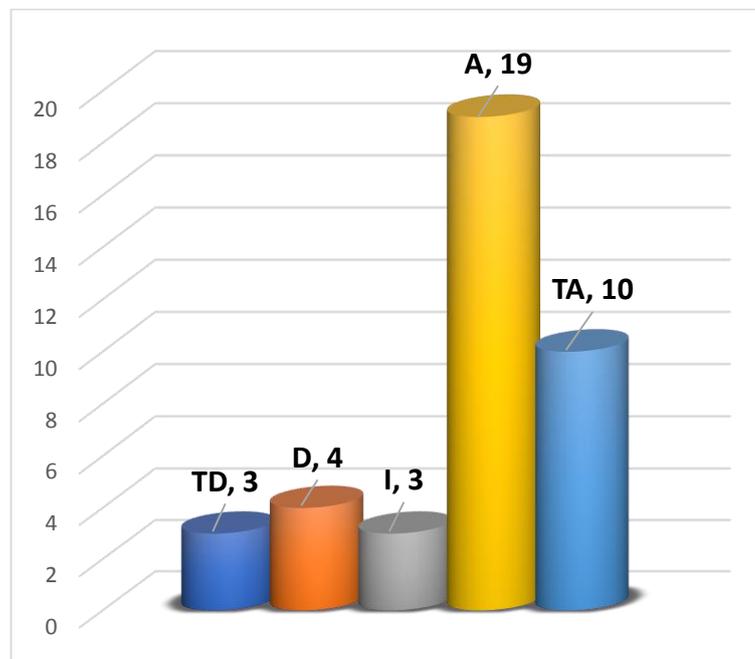


Figura 11. Importancia de la normativa de gobierno electrónico en relación al desempeño laboral

Fuente: Elaboración propia

Los resultados nos muestran que el 49% y 26% de los encuestados está de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente, al considerar que la normativa de gobierno electrónico podría mejorar su desempeño laboral, mientras que el 18% considera que la normativa de gobierno electrónico no mejoraría en absoluto su desempeño laboral.

Tabla 13. *¿Considera usted que en el sitio web de la universidad se está publicando información importante y relevante para el usuario?*

Escala	Iniciales	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	TD	11	28%
Desacuerdo	D	17	44%
Ni en Acuerdo, Ni en Desacuerdo	I	2	5%
De Acuerdo	A	5	13%
Totalmente Acuerdo	TA	4	10%
	Total	39	100%

Fuente: Elaboración propia

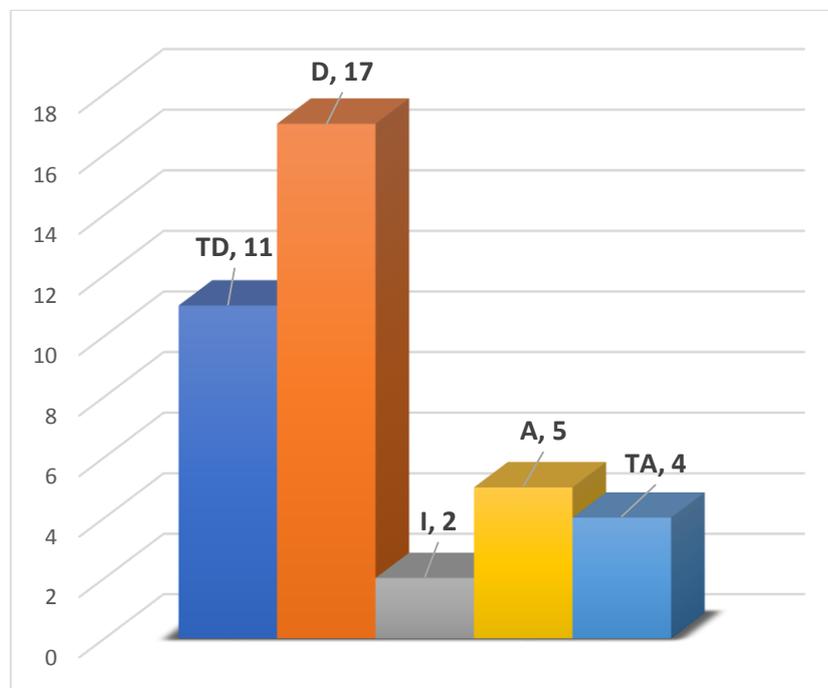


Figura 12. Importancia del sitio web de la universidad

Fuente: Elaboración propia

El 13% y el 10% de los empleados públicos encuestados se manifiestan de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente que el sitio web de la universidad, está publicando información importante y relevante para el usuario, mientras que el 74% considera lo contrario.

Tabla 14. *¿Considera usted que el portal de transparencia de la universidad está publicando información actualizada?*

Escala	Iniciales	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	TD	19	49%
Desacuerdo	D	11	28%
Ni en Acuerdo, Ni en Desacuerdo	I	2	5%
De Acuerdo	A	4	10%
Totalmente Acuerdo	TA	3	8%
	Total	39	100%

Fuente: Elaboración propia

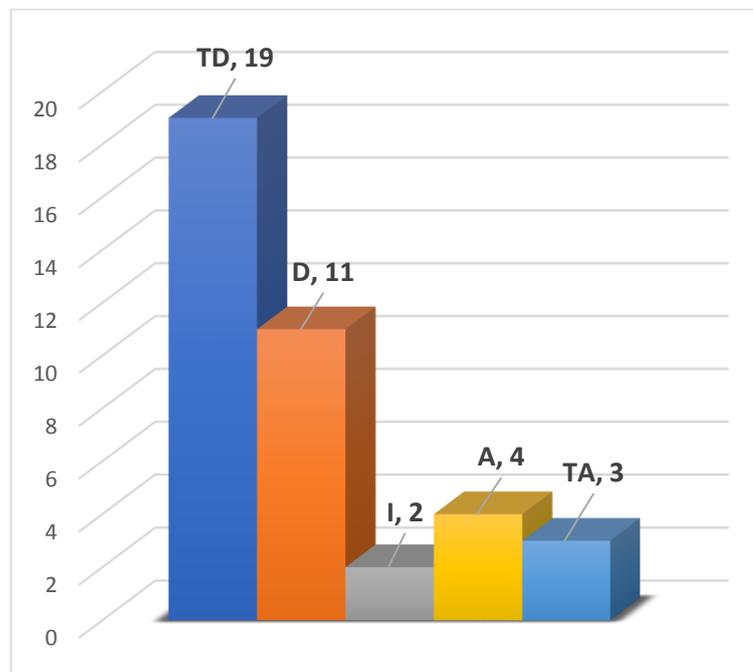


Figura 13. Percepción del portal de transparencia de la universidad

Fuente: Elaboración propia

Del 100% de los encuestados se pudo determinar que el 77% de los empleados públicos de la entidad, consideran el portal de transparencia de la universidad no está publicando información actualizada para los visitantes a este portal, mientras que el 18% de los encuestados manifiesta lo contrario.

Tabla 15. *¿Cree usted que los instrumentos de presentación de reclamos están debidamente administrados y ejecutados de acuerdo a lo establecido?*

Escala	Iniciales	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	TD	10	26%
Desacuerdo	D	16	41%
Ni en Acuerdo, Ni en Desacuerdo	I	1	3%
De Acuerdo	A	7	18%
Totalmente Acuerdo	TA	5	13%
Total		39	100%

Fuente: Elaboración propia

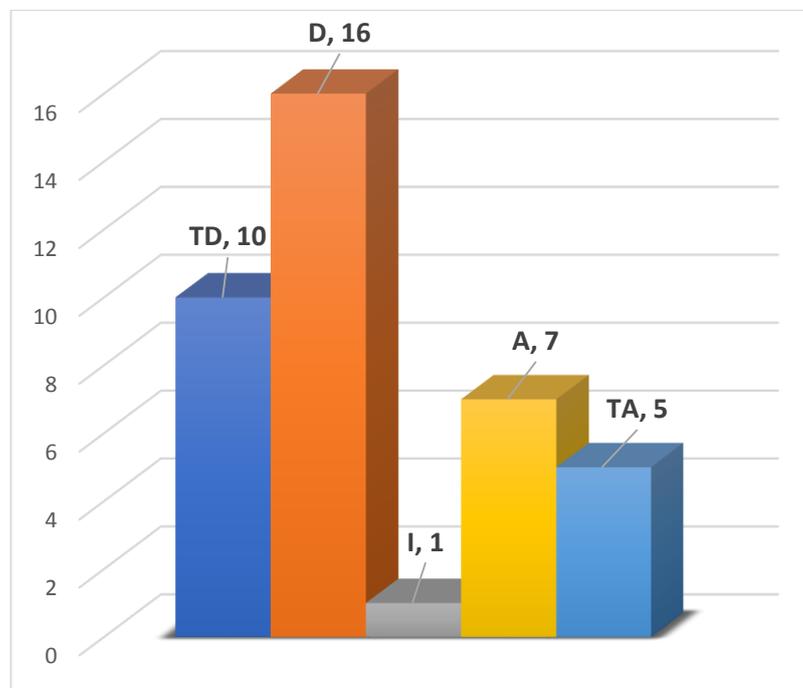


Figura 14. Percepción de los instrumentos sobre la presentación de reclamos

Fuente: Elaboración propia

Los resultados nos muestran que solo el 18% y 13% de los encuestados está de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente, al considerar que, los instrumentos de presentación de reclamos están debidamente administrados y son ejecutados de acuerdo a los procedimientos establecidos, mientras que la mayoría de los empleados encuestados es decir el 77% manifiesta lo contrario.

Tabla 16. *¿Considera usted que los servicios de la universidad ofrecidos al usuario, son de calidad?*

Escala	Iniciales	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	TD	6	15%
Desacuerdo	D	16	41%
Ni en Acuerdo, Ni en Desacuerdo	I	2	5%
De Acuerdo	A	7	18%
Totalmente Acuerdo	TA	8	21%
	Total	39	100%

Fuente: Elaboración propia

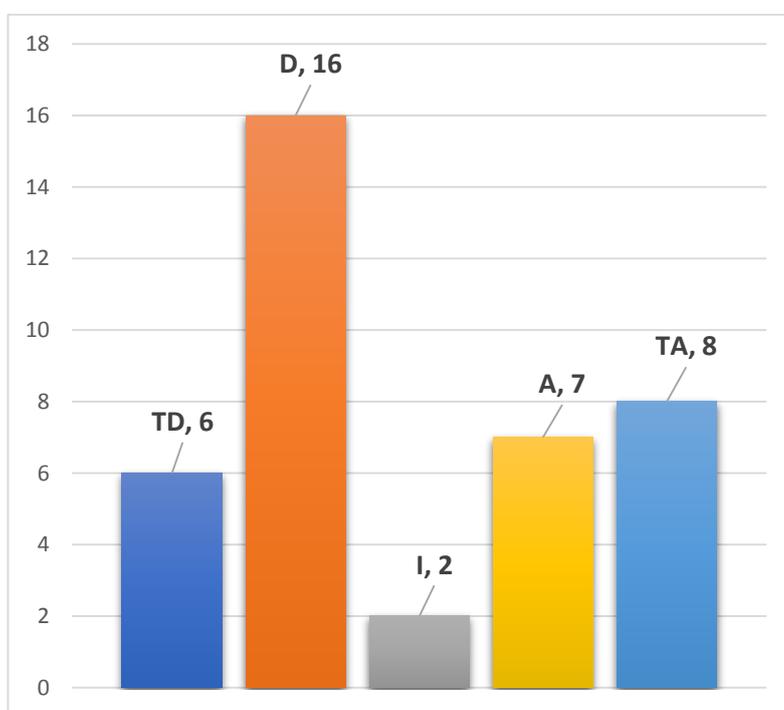


Figura 15. Importancia de los servicios al usuario de la universidad

Fuente: Elaboración propia

El 18% y el 21% de los empleados públicos encuestados se manifiestan de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente que el sitio web de la universidad está publicando información importante y relevante para el usuario, mientras que el 56% de los encuestados considera lo contrario.

Tabla 17. *¿Considera usted que los reclamos presentados por el usuario, son debidamente atendidos por la entidad?*

Escala	Iniciales	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	TD	11	28%
Desacuerdo	D	14	36%
Ni en Acuerdo, Ni en Desacuerdo	I	1	3%
De Acuerdo	A	7	18%
Totalmente Acuerdo	TA	6	15%
	Total	39	100%

Fuente: Elaboración propia

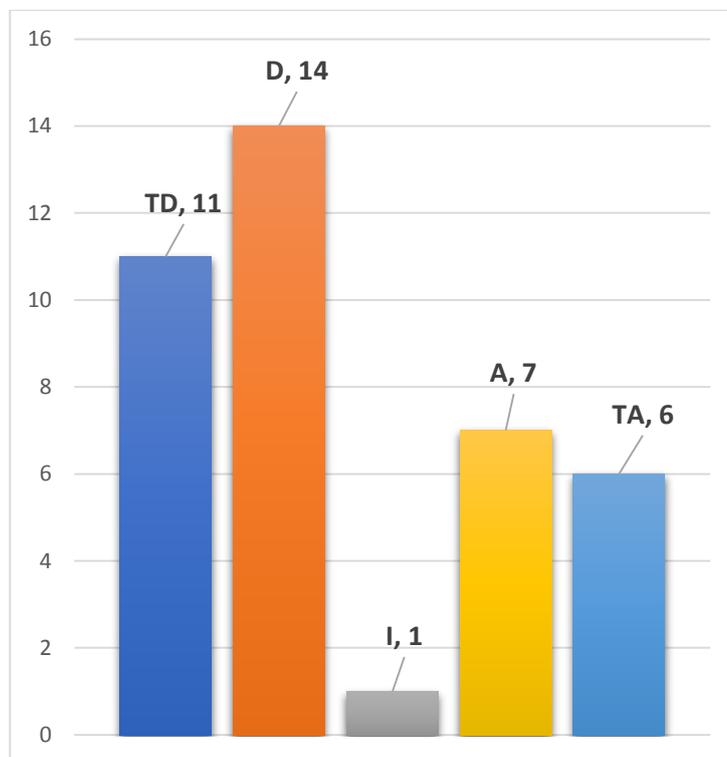


Figura 16. Percepción de los reclamos presentados por el usuario

Fuente: Elaboración propia

Del 100% de los encuestados se pudo determinar que el 64% de los empleados públicos de la entidad, consideran el portal los reclamos presentados por el usuario son debidamente atendidos por la entidad, mientras que el 33% de los encuestados manifiesta lo contrario.

Tabla 18. *¿Cree usted, que los procedimientos de atención al usuario en la entidad, están de acorde a la expectativa del usuario?*

Escala	Iniciales	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	TD	9	23%
Desacuerdo	D	18	46%
Ni en Acuerdo, Ni en Desacuerdo	I	3	8%
De Acuerdo	A	5	13%
Totalmente Acuerdo	TA	4	10%
Total		39	100%

Fuente: Elaboración propia

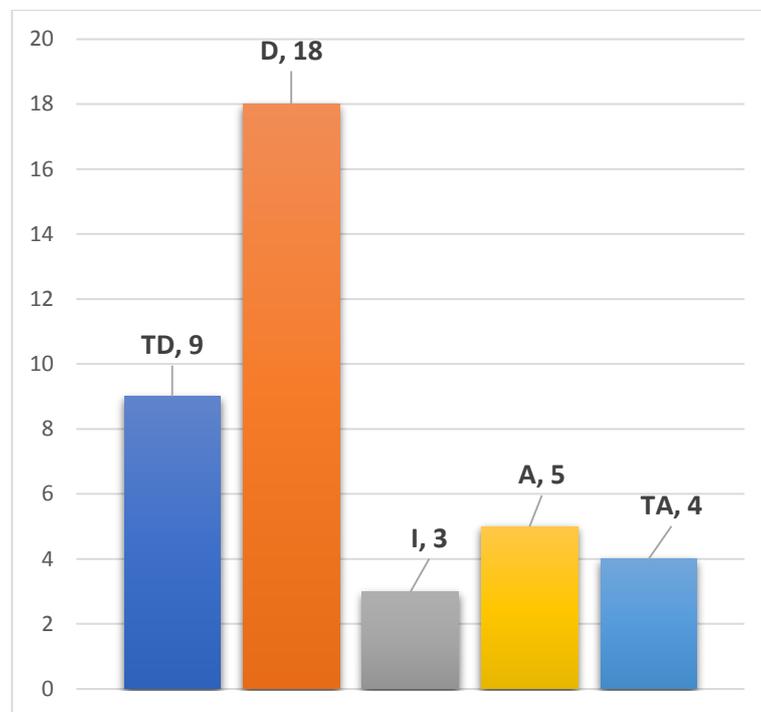


Figura 17. Importancia de los procedimientos de atención al usuario

Fuente: Elaboración propia

Los resultados nos muestran que el 46% y 23% de los encuestados están en desacuerdo y total desacuerdo respectivamente, al considerar que los procedimientos de atención al usuario en la entidad no están de acorde a la expectativa del usuario, mientras que el 26% manifiestan lo contrario

3.2. Discusión de resultados

El estado actual de los servicios al usuario en la gestión pública en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, se está llevando sin tener en cuenta las normativas vigentes (Ley 27806, Ley de transparencia y acceso a la información pública) debido a que la entidad está manejando empíricamente en cuanto al acceso a la información y la implementación del gobierno electrónico, tal como se indica que el 77% de los empleados públicos de la entidad indican que es de suma importancia para la universidad aplicar normativas de gobierno electrónico como por ejemplo, el uso de software libre para sus labores diarias, la utilización del correo electrónico como medio oficial de información, la implementación y uso del sistema de gestión documentaria SISGEDO, entre otros.

En relación a los resultados obtenidos por Valle & Veliz (2015) en su tesis *Percepción de los usuarios hacia un modelo online e-government en la UGEL 306 Rioja*, se determinó que el 77% de los encuestados considera útil consultar información o realizar alguna transacción con la UGEL 306 Rioja a través de una plataforma online, lo cual coincide con la información obtenida en la presente investigación (ver tabla 8), en donde se indica que el 87% de los encuestados considera de mucha importancia que los usuarios puedan realizar trámites en línea en relación con los servicios que presta la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Así mismo Valle & Veliz (2015) logran determinar a partir de sus encuestas que el manejo de información y transacciones mediante el sistema online ayudaría a la modernización y transparencia de la gestión pública de la institución.

Por su parte Molina (2013) con respecto a la implementación adecuada del gobierno electrónico, en su tesis *Un modelo de e-Gobierno para el sector economía basado en componentes de la Web 2.0*, encontró en los encuestados la percepción de que el Estado no se comporta como órgano integral, esto debido a que el Estado debe cuidar sus presupuestos y actuar según el TUPA de cada institución. Así mismo manifiesta, que no existe un enfoque trasversal (interoperabilidad) entre las instituciones, es decir, existen ciertos feudos que no piensan en espíritu de equipo dilatando la implementación de convenios y por ende el desarrollo de Gobierno Electrónico, lo cual tiene relación con lo obtenido

por los encuestados de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, en donde el 75% consideran que la normativa de gobierno electrónico podrían mejorar su desempeño laboral (ver tabla 12), desaprovechando los beneficios que otorga la implementación adecuada del gobierno electrónico en la entidad.

En cuanto Correa & Criollo (2009) en su informe de investigación universitaria *gobierno electrónico para modernización de la administración pública*, se puede evidenciar los actores del gobierno electrónico como son la ciudadanía, políticos y representantes, gobierno y administraciones públicas, medios de comunicación y la universidad; los cuales coinciden con los actores identificados en la presente investigación. Correa & Criollo (2009) precisan que, "... la normativa para un gobierno digital permite posicionar estratégicamente al Estado con un único modelo de tecnologías de información y de comunicaciones en el ámbito de la Administración Pública y en sus relaciones con los ciudadanos, empresas y otros Estados" (p. 62), lo cual está en relación cuando se pregunta: ¿cree usted que la Universidad está aplicando las normativas de gobierno electrónico? y en donde solo el 18% de los encuestados dice estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con ello (ver tabla 11), lo que evidencia poca preocupación de los directivos de la entidad por posicionar estratégicamente a la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Finalmente, García (2013), en su informe de tesis *Diseño de una propuesta de gobierno electrónico para mejorar la gestión gubernamental del gobierno regional de Lambayeque*, determinó que el Gobierno Regional de Lambayeque, debe lograr un balance entre el acceso a la información y privacidad de la información. En consecuencia con los resultados obtenidos se implementó un portal que permita mayor cantidad de trámites vía web y en donde los usuarios puedan encontrar en un solo sitio y de manera segura toda la información que requiere de todas las dependencias del gobierno y todo lo que este ofrece como nuevos trámites y servicios a través de la web; lo cual se contrapone con la información obtenida por los encuestados (ver tabla 13), en donde el 23% considera de vital importancia que el sitio web de la universidad debe publicar información importante y relevante para el usuario. Así mismo el 18% considera

importante publicar información actualizada en el portal de transparencia (ver tabla 14).

3.3. Aporte científico

ESTRATEGIAS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO DE LAMBAYEQUE

El gobierno electrónico constituye un proceso de modernización del estado y de las instituciones públicas que buscan brindar un servicio de calidad, de forma eficiente, conveniente, rentable y orientada al ciudadano. El gobierno electrónico implica el uso de TICs las cuales permitirán la interacción del estado – en este caso la Universidad – con la comunidad universitaria.

En la actualidad la información es el activo más importante de las organizaciones por lo que un estado bien informado contribuye a eliminar la corrupción, mejorar los procesos y constituye a tener una democracia sólida. Frente a ello el gobierno electrónico es una herramienta que garantiza contar con una entidad transparente en favor de la comunidad.

El gobierno electrónico es mucho más sólido con un plan estratégico o estrategias que contribuya a definir acciones concretas en favor de los ciudadanos, el cual se detalla a continuación.

1. OBJETIVO GENERAL

Acercar la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo a los ciudadanos a través de las TIC con acceso oportuno, inclusivo y participativo, fortaleciendo el Gobierno Electrónico, garantizando su interoperabilidad y el intercambio de datos espaciales a fin de mejorar los servicios públicos.

2. FUNDAMENTACIÓN

El arma más poderosa que posee el ser humano es la información, en igual proporción, pero en mayor significancia lo es para una empresa, entidad u organización, ya que le permite a esta; conocer, predecir, manipular, sobrevivir y, en definitiva, estar un paso por delante con respecto a quien no dispone de ella. Por esta razón, uno de sus principales objetivos no sólo es poseer la información, sino

tener también la capacidad de procesarla y ponerla a disposición del ciudadano o usuario a través de herramientas como el gobierno electrónico que garanticen la transparencia de la información.

El gobierno electrónico permite adecuar, articular, mejorar, innovar las políticas públicas pensadas en el ciudadano a través de la simplificación de trámites, mejora en el funcionamiento del estado y consolidar entidades ágiles y modernas.

En función de los involucrados se planteará de forma intrínseca las formas de gobierno electrónico como lo es: Gobierno a Ciudadanos (G2C), Gobierno a Empleados (G2E) y por último Gobierno a Empresa (G2B).

La implementación de gobierno electrónico supone la transformación de la manera como la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo realiza sus actividades. No es un proceso coyuntural, ni estático, más por el contrario es un proceso dinámico que afecta transversalmente a todas las oficinas y áreas de la entidad.

La implementación de gobierno electrónico en las entidades públicas es una exigencia por parte estado peruano la misma que está estipulada en el D.S. N° 081-2013-PCM, Decreto supremo mediante el cual se aprueba la Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013 – 2017.

3. DIAGNOSTICO

La formulación de estrategias para la implementación de gobierno electrónico para mejorar la gestión pública en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, admite tener en consideración la normatividad relacionada al tema y los resultados de los instrumentos aplicados a los empleados de la institución, donde se logró evidenciar la escasa capacitación de los empleados en TIC, el desconocimiento de herramientas de software libre y de algunos servicios informáticos para mejorar su labor diaria así como también el desconocimiento de las normativas de gobierno electrónico que deberían aplicar.

Así mismo se logró observar el poco compromiso de los empleados de la entidad con el mejoramiento de su labor diaria relacionada con la atención al usuario ya sea por desconocimiento de las normativas o por la falta de capacitación de parte de la autoridad de turno.

En relación al diagnóstico surge la necesidad de hacer un análisis FODA de la universidad frente al gobierno electrónico.

4. ANÁLISIS FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
La Universidad como referente en la educación superior de la región	Imagen venida a menos producto del desorden político que vive la Universidad
Alta dirección consciente de la importancia de implementar el gobierno electrónico en la entidad	Falta de presupuesto para la implementación del gobierno electrónico en la entidad
Personal administrativo con potencial para la implementación y puesta en marcha del gobierno electrónico	Poco conocimiento de las percepciones y actitudes del personal administrativo por parte de la Alta Dirección
Personal docente y técnico especializado en TIC, con iniciativas en gobierno electrónico	Desinterés de la Alta Dirección en la implementación de políticas relacionadas a gobierno electrónico
Interés en la mejora de procesos de atención al usuario	Escasa capacitación al personal administrativo en TIC y manejo de software libre ofimático
	Escaso conocimiento en normativas de gobierno electrónico por parte del personal administrativo
	Servicio en línea para los usuarios no presentes en el portal de la universidad
	Portal de transparencia desactualizado

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Políticas de estado para implementación y puesta en marcha del gobierno electrónico	Cambios autoridades y decanos en la universidad de forma constante
Políticas de modernización y simplificación administrativa	Migración de personal especializado a otras entidades
Crecimiento de la educación superior en el sector privado	Universidades de la región con servicios en línea como apoyo al usuario
Fondos concursables para la implementación de TI en las universidades	Poco interés de la Alta Dirección en buscar fondos para la universidad
Licenciamiento de la Universidad	Reducción del presupuesto por parte del Gobierno Central para la Universidad

5. FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>FACTORES INTERNOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La Universidad como referente en la educación superior de la región - Alta dirección consciente de la importancia de implementar el gobierno electrónico en la entidad - Personal administrativo con potencial para la implementación y puesta en marcha del gobierno electrónico - Personal docente y técnico especializado en TIC, con iniciativas en gobierno electrónico - Interés en la mejora de procesos de atención al usuario 	<ul style="list-style-type: none"> - Imagen venida a menos producto del desorden político que vive la Universidad - Falta de presupuesto para la implementación del gobierno electrónico en la entidad - Poco conocimiento de las percepciones y actitudes del personal administrativo por parte de la Alta Dirección - Desinterés de la Alta Dirección en la implementación de políticas relacionadas a gobierno electrónico - Escasa capacitación al personal administrativo en TIC y manejo de software libre ofimático - Escaso conocimiento en normativas de gobierno electrónico por parte del personal administrativo - Servicio en línea para los usuarios no presentes en el portal de la universidad - Portal de transparencia desactualizado
<p>FACTORES EXTERNOS</p>		

OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA – FO	ESTRATEGIA – DO
<ul style="list-style-type: none"> - Políticas de estado para implementación y puesta en marcha del gobierno electrónico - Políticas de modernización y simplificación administrativa - Crecimiento de la educación superior en el sector privado - Fondos concursables para la implementación de TI en las universidades - Licenciamiento de la Universidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Comprometer a la Alta Dirección en la implementación y puesta en marcha del gobierno electrónico para la universidad. - Establecer políticas para fomentar el uso de las TIC en la Universidad - Aprovechar las TIC para ofrecer un servicio educativo de calidad. - Aprovechar los concursos de proyectos de innovación que permitan generar recursos para mejorar la tecnología informática en la entidad. - Comprometer a la Alta Dirección, Personal Administrativo, Personal Docente y Alumnos en contribuir y colaborar con el licenciamiento de la Universidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Fortalecer la imagen de la universidad que muestre de transparencia y compromiso con la comunidad universitaria. - Mejorar la comunicación y las relaciones laborales de la Alta Dirección con el personal administrativo de la entidad. - Despertar el interés y necesidad en los directivos de la Alta Dirección para la implementación de políticas de gobierno electrónico - Capacitar al personal administrativo en el manejo de la TIC tanto libre como propietario. - Fomentar las normativas y buenas prácticas de gobierno electrónico entre los actores de la comunidad universitaria. - Proponer la integración de los servicios en línea en el portal web de la universidad - Actualizar periódicamente el portal de transparencia de la universidad.

AMENAZAS	ESTRATEGIA – FA	ESTRATEGIA – DA
<ul style="list-style-type: none"> - Tecnología cambiante y poco duradera en el tiempo - Migración de personal especializado en TI a otras entidades - Universidades de la región con servicios en línea y TIC emergentes como apoyo al usuario - Poco interés de la Alta Dirección en buscar fondos para la universidad - Reducción del presupuesto por parte del Gobierno Central para la Universidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Fomentar la realización de proyectos de inversión pública para la implementación de tecnologías informáticas tanto para la parte administrativa como para la parte académica. - Establecer políticas y buenas prácticas de clima laboral que permita la retención del personal especializado en TI. - Fortalecer las oficinas generales de promoción de las investigaciones e incubadora de empresas. - Mejorar la administración del presupuesto público de la Universidad de tal forma que sea eficiente, transparente y por resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar y poner en marcha el gobierno electrónico en la Universidad. - Mejorar el portal web de universidad que integre los servicios en línea para con el usuario. - Establecer políticas de capacitación y difusión de las TIC con el personal administrativo y docente de la entidad. - Poner a disposición de la comunidad universitaria el portal de transparencia actualizado. - Mediante proyectos de inversión pública actualizar la infraestructura del centro de datos con tecnología de punta.

6. ACCIONES CLAVE

A partir de la tabla de la Matriz FODA – Factores Críticos de Éxito, se pueden plantear las siguientes estrategias claves:

- Comprometer a la Alta Dirección en la implementación y puesta en marcha del gobierno electrónico para la universidad.
- Establecer políticas para fomentar el buen uso de las TIC en la Universidad.
- Aprovechar las TIC para ofrecer un servicio educativo de calidad.
- Aprovechar los concursos de proyectos de innovación que permitan generar recursos para mejorar la tecnología informática en la entidad.
- Comprometer a la Alta Dirección, Personal Administrativo, Personal Docente y Alumnos en contribuir y colaborar con el licenciamiento de la Universidad.
- Fomentar la realización de proyectos de inversión pública para la implementación de tecnologías informáticas tanto para la parte administrativa como para la parte académica.
- Establecer políticas y buenas prácticas de clima laboral que permita la retención del personal especializado en TI.
- Fortalecer las oficinas generales de promoción de las investigaciones e incubadora de empresas.
- Mejorar la administración del presupuesto público de la Universidad de tal forma que sea eficiente, transparente y por resultados.

7. ADOPCIÓN DE ESTÁNDARES

Las normas que definen los estándares para la implementación y adecuación de Gobierno Electrónico en las entidades públicas son las siguientes:

- Resolución Ministerial N° 381-2008-PCM Aprueban lineamientos y mecanismos para implementar la interconexión de equipos de procesamiento electrónico de información entre las entidades del Estado.
- Resolución Ministerial N° 61-2011-PCM, Lineamientos que establecen el contenido mínimo de los Planes Estratégicos de Gobierno Electrónico.
- Ley 27269 Ley de Firmas y Certificados Digitales, Aprobado mediante Decreto Supremo N°052-2008-PCM, modificado mediante Decreto Supremo N° 070-2011-PCM

8. MAPA ESTRATÉGICO

El plan de Gobierno Electrónico de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo se debe basar en los objetivos del Plan Estratégico de Tecnologías de Información y alineado con los Planes de Estratégicos de la Universidad. Así mismo se plantea un mapa estratégico que engloba a la comunidad universitaria.

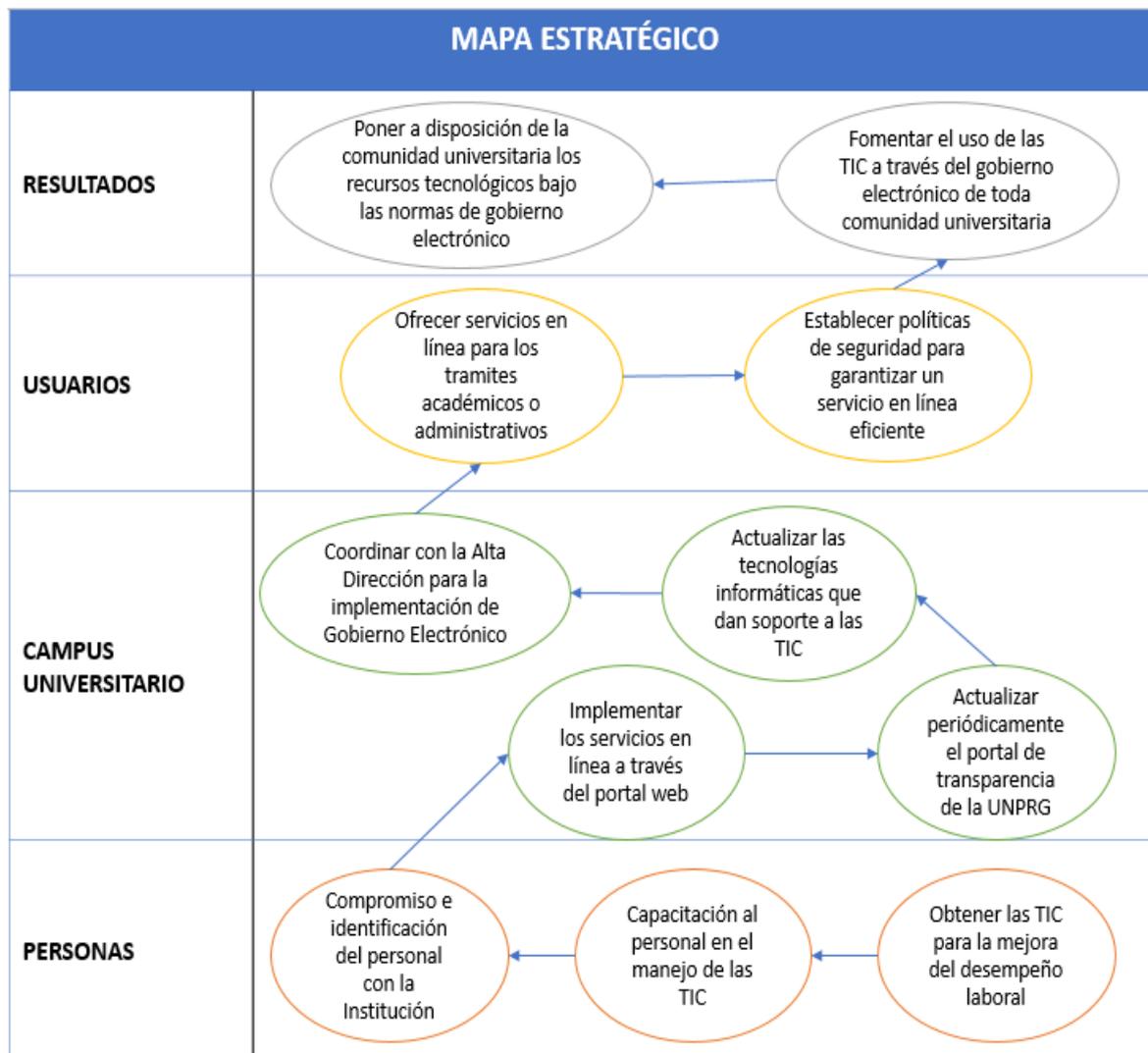


Figura 18. Mapa Estratégico de Gobierno Electrónico para la UNPRG

Fuente: Elaboración propia

9. PROPUESTA DE APLICACIÓN DE LAS FASES DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

La propuesta de implementación del Gobierno Electrónico en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo conlleva a plantear cuatro fases según lo indica (OEA, 2010), que no necesariamente deben seguir en el orden sucesivo.

Fase I. Presencia: Publicar en línea (sitio web de la entidad: www.unprg.edu.pe) información básica, rápida y directa relevante para la comunidad universitaria; entre la información a mostrar tenemos:

- Publicar constantemente las resoluciones rectorales y de consejo universitario como noticias
- Publicar las convocatorias y requerimientos de los diferentes servicios de la entidad
- Colocar comunicados y banners publicitarios para que sean vistos por la comunidad universitaria
- Mantener actualizado el portal de transparencia

En esta fase se debe designar a un área u oficina de la entidad que se encargue de realizar esta labor. Como sugerencia se podría designar a la Oficina de Imagen Institucional para que realice esta tarea.

Fase II. Interacción: Abrir un espacio de comunicación con la comunidad universitaria, esto no solo brindará información, sino que también se deberá recibir opiniones por medio de correo electrónico, envío de formularios, comentarios de opinión o conversaciones vía chat. De ser el caso interactuar por medio de redes sociales como el Facebook, WhatsApp o Twitter.

En esta fase se debe desarrollar y configurar las aplicaciones correspondientes para establecer la interacción con los usuarios. Se sugiere que la Oficina Central de Informática implemente esta fase, culminada la implementación de las aplicaciones correspondientes se recomienda que la Oficina de Imagen Institucional se encargue de atender las diversas comunicaciones que se puedan dar en esta fase.

Fase III. Transacción: Se debe incorporar aplicaciones de auto servicio para toda la comunidad universitaria como por ejemplo la posibilidad de iniciar, realizar el seguimiento y finalizar cualquier trámite en línea, sin que el usuario tenga que ir personalmente a la Universidad. El sitio web de la entidad debe estar preparado para ofrecer al usuario los mismos servicios tal cual lo ofrece “cara a cara” en cualquiera de las oficinas de la universidad.

Para esta fase al igual que la anterior se deben desarrollar aplicaciones web de atención al usuario, esta responsabilidad recae en la Oficina Central de Informática, para luego a través de una ventanilla única virtual se deriven las peticiones o solicitudes de los usuarios a las correspondientes áreas u oficinas de la Universidad. Así mismo se sugiere establecer un convenio con el Gobierno Regional de Lambayeque para se implemente el SisGeDo (Sistema de Gestión Documentaria), también es recomendable la implementación del SIGA (Sistema Integrado de Administración Administrativa).

Fase IV. Transformación: La alta dirección de la entidad debe realizar una reingeniería de procesos, que involucre mejorar en atención al público, dinamizar y optimizar el flujo de los trámites documentarios, capacitar al personal, además se debe fomentar y promover el uso de tecnologías que permitan una participación activa de la comunidad universitaria, con la finalidad de establecer una cultura organizacional acorde a los estándares que demanda la nueva gestión pública.

En esta fase se sugiere establecer un convenio con la Secretaria de Gobierno Digital (<https://www.gobiernodigital.gob.pe>), para la implementación de la plataforma PIDE (Plataforma de Interoperabilidad del Estado), la cual es una infraestructura tecnológica que permite la implementación de servicios públicos en línea, por medios electrónicos y el intercambio electrónico de datos entre entidades del Estado a través de internet, telefonía móvil y otros medios tecnológicos disponibles.

10. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Como parte de la estrategia en la implementación de gobierno electrónico en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, se sugiere establecer un programa de actividades con los tiempos pertinentes para tener la puesta en marcha del mismo

ÍTEM	ACTIVIDAD	2019											
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
1	Obtener las TIC para la mejora del desempeño laboral		X	X	X	X							
2	Capacitación al personal en el manejo de las TIC	X	X	X									
3	Compromiso e identificación del personal con la Institución	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4	Implementar los servicios en línea a través del portal web						X	X					
5	Actualizar periódicamente el portal de transparencia de la UNPRG	X			X				X				X
6	Actualizar las tecnologías informáticas que dan soporte a las TIC				X	X						X	X
7	Coordinar con la Alta Dirección para la implementación de Gobierno Electrónico	X	X										
8	Ofrecer servicios en línea para los tramites académicos o administrativos								X	X	X	X	X
9	Establecer políticas de seguridad para garantizar un servicio en línea eficiente							X	X				
10	Fomentar el uso de las TIC a través del gobierno electrónico de toda comunidad universitaria	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
11	Poner a disposición de la comunidad universitaria los recursos tecnológicos bajo las normas de gobierno electrónico				X	X	X	X	X	X	X	X	X

IV. CONCLUSIONES

Y

RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

En relación a las estrategias en la implementación de gobierno electrónico para mejorar la Gestión Pública en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, conlleva a que se aborde a las siguientes conclusiones:

- El diagnóstico realizado a través de los métodos y técnicas de recolección de datos como la observación de los procesos para atención al ciudadano (usuario) y la encuesta a los empleados administrativos de las Oficinas Centrales de Recursos Humanos, Secretaria General, Grados y Títulos, Imagen Institucional, e Informática de la Universidad, se constata que, el empleado administrativo no está capacitado adecuadamente para brindar un buen servicio al usuario debido a limitaciones tecnológicas (TIC) y principalmente debido a la falta de compromiso con la entidad para realizar su trabajo.
- El análisis FODA realizado a la institución y la obtención de los factores críticos de éxito a partir de este análisis, se desprenden un conjunto de estrategias para la implementación y puesta en marcha del gobierno electrónico que redunde en mejorar los servicios de atención al usuario dentro de los parámetros de Gestión Pública de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- Las estrategias de implementación de Gobierno Electrónico planteadas para la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, fueron corroboradas por tres expertos en Administración Pública, de reconocida trayectoria académica y profesional, conllevando a reconocer que la propuesta posee potencialidades de contribuir en la implementación del Gobierno Electrónico para la entidad.

4.2. Recomendaciones

Los resultados de la presente investigación, contribuyen a través de una propuesta en la implementación y puesta en marcha del Gobierno Electrónico en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, en ese sentido se **recomienda**:

- El objetivo principal de la estrategia es Acercar la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo a los ciudadanos a través de las TIC con acceso oportuno, inclusivo y participativo, fortaleciendo el Gobierno Electrónico; es por ello que cada uno de los proyectos entorno a las TIC debe considerar tales principios y cuidar del desarrollo de los mismos.
- La correcta aplicación de las estrategias en la implementación de gobierno electrónico en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, depende en gran medida de la predisposición y el compromiso de alta dirección, directivos, personal administrativo y personal docente, es por ello que se debe trabajar articuladamente y forma conjunta para el logro de los objetivos.
- Se debe considerar el impacto que pueda tener la implementación de los servicios en línea, la actualización del portal de transparencia y de toda la tecnología puesta al servicio del usuario, de ser necesario aplicar acciones de mejora en beneficio de la comunidad universitaria.

REFERENCIAS

- Acuerdo Nacional. (25 de Abril de 2014). *Políticas de Estado*. Recuperado el 25 de Noviembre de 2017, de Acuerdo Nacional. Unidos para crecer: <http://acuerdonacional.pe/politicas-de-estado-del-acuerdo-nacional/politicas-de-estado%E2%80%8B/politicas-de-estado-castellano/iv-estado-eficiente-transparente-y-descentralizado/>
- Acuerdo Nacional. (25 de Mayo de 2014). *Políticas de Estado*. Recuperado el 06 de Marzo de 2018, de Acuerdo Nacional. Unidos para crecer: <http://acuerdonacional.pe/>
- Aniorte, N. (27 de Mayo de 2018). *GESTIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIO-SANITARIOS*. Recuperado el 05 de Enero de 2019, de Servicios de Calidad: http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm
- Arnold, M., & Osorio, F. (1998). Introducción a los Conceptos Básicos de la Teoría General de Sistemas. *Cinta Moebio*, 40-49. Recuperado el 29 de Agosto de 2018, de <https://cintademoebio.uchile.cl/index.php/CDM/article/download/26455/27748/0+&cd=2&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
- Benavides Castro, C. M. (2014). *El discurso de participación ciudadana en el marco del diseño de la política de Gobierno Electrónico de la Municipalidad Distrital de Miraflores*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Castro, M., Sánchez Rivero, D., Farfán, J., Castro, D., Aparicio, M., Vagas, A., . . . Cazón, L. (2011). *Diseño y Desarrollo de una herramienta para automatizar el proceso de Gobierno Electrónico*. Buenos Aires: Repositorio Institucional de la UNLP. Obtenido de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/20135>
- Chong, J. (14 de Enero de 2015). *¿Cuáles son las ventajas y desventajas del gobierno electrónico?* Recuperado el 21 de Febrero de 2018, de Internet en las Organizaciones & Software Libre: <https://jorchong.wordpress.com/2015/01/14/cuales-son-las-ventajas-y-desventajas-del-gobierno-electronico/>
- Correa Morocho, R., & Criollo Gonzáles, P. (2009). *Gobierno Electrónico para la Modernización de la Administración Pública*. Lima: Investigación Universitaria.
- Cortéz Sánchez, J., & Cardona Madariaga, D. (2015). *Gobierno electrónico en América Latina: revisión y tendencias*. Rosario: Universidad del Rosario.
- Criado, I., & Gil-García, R. (2013). Gobierno electrónico, gestión y políticas públicas. Estado actual y tendencias futuras en América Latina. *Gobierno Electrónico*, 3-48.
- Cristoldi, P. (2002). Gobierno electrónico: contextos, coyunturas y propuestas. *Ensayo presentado en el XVI Concurso de Ensayos y Monografías del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública "Gobierno Electrónico"*. Caracas: CLAD.
- Díaz Torres, V. Y. (2014). *Aplicación del gobierno electrónico para optimizar la gestión pública de la procuraduría pública de la Municipalidad de Utcubamba*. Utcubamba, Cajamarca, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Galvis, G. I. (2011). *Calidad en la Gestión de Servicios*. Caracas: Fondo Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta.

- García Echevarría, M. (2013). *Diseño de una Propuesta de Gobierno Electrónico para Mejorar la Gestión Gubernamental del Gobierno Regional de Lambayeque*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- García Sánchez, I. M. (2007). La nueva gestión pública: evolución y tendencias. *Presupuesto y Gasto Público*, 37-64.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- IDEA. (2009). *Gestión Pública - Material de Trabajo*. Lima: Instituto para la Democracia y la Asistencia Electoral - IDEA Internacional.
- Instituto Sonora. (2013). Importancia de la Calidad del Servicio al Cliente - Un pilar en la gestión empresarial. *El Buzón de Pacioli*, 5.
- Ley del Procedimiento Administrativo General . (2001). *Ley del Procedimiento Administrativo General Nº 27444*. Lima: Congreso de la Republica.
- Molina Gárate, J. A. (2013). *Un modelo de e-Gobierno para el Sector Economía basado en componentes de la Web 2.0*. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Moore, M. H. (2006). Creando valor público a través de asociaciones público-privadas. *Reforma y Democracia*. No. 34, 15-16. Recuperado el 24 de Enero de 2018, de <http://old.clad.org/portal/publicaciones-del-clad/revista-clad-reforma-democracia/articulos/034-febrero-2006/0052203>
- OEA. (2010). *Guía de Mecanismos para la Promoción de la Transparencia*. Obtenido de OEA: SECRETARIA DE ASUNTOS POLITICOS: https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp
- ONGEI. (2013). *Una mirada al Gobierno Electrónico en el Peru*. Lima: PCM - ONGEI. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/\\$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf)
- PCM. (1993). *Decreto Supremo Nº 094-92-PCM*. Lima: Presidencia del Consejo de Ministros.
- PCM. (2013). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Lima: Secretaria de Gestión Pública - Presidencia del Consejo de Ministros. Recuperado el 31 de Enero de 2018, de <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>
- PCM. (27 de Febrero de 2017). Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros. *Decreto Supremo Nº 022-2017-PCM*. Lima, Perú: Presidencia del Consejo de Ministros.
- Prieto Barragán, T. A. (2013). *Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional*. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- RAE. (03 de 30 de 2018). *Enclave RAE*. Obtenido de Real Academia Española: <http://dle.rae.es/srv/fetch?id=XhXvJqs>
- Secretaria de Gobierno Digital. (08 de Diciembre de 2012). *Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico 2013 . 2017*. Obtenido de Secretaria de Gobierno Digital:

http://www.gobiernodigital.gob.pe/noticias/segdi_noticias_detalle.asp?pk_id_entidad=1878&pk_id_noticia=437

Secretaria de Gobierno Digital. (2018). *Secretaria de Gobierno Digital*. Recuperado el 30 de Enero de 2018, de Presidencia del Consejo de Ministros - Secretaria de Gobierno Digital: <http://www.gobiernodigital.gob.pe/>

Soto Vivar, M. (2017). *El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información. El derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile*. Madrid: Universidad Complutense.

Spano Tardivo, P. (2016). El Principio de la Transparencia en la Gestión Pública. *Revista Digital de la Asociación Argentina de Derecho Administrativo*, 225-268. doi:www.dx.doi.org/10.14409/aad.v0i15.6071

Tejada Tongo, H. E., & Seclen Uchofen, J. L. (2016). *LA LEY N° 27806 - LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA COMO INSTRUMENTO DE GESTIÓN CONTRA LA CORRUPCIÓN PARA LA MEJORA DE LA GOBERNABILIDAD EN EL GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE 2015*. Chiclayo, Perú: Universidad Señor de Sipán.

UNC. (2017). *Plan Estratégico de Gobierno Electrónico 2018 - 2020*. Cajamarca, Perú: Universidad Nacional de Cajamarca. Obtenido de http://www.unc.edu.pe/files/transparencia/informatica_pege_unc.pdf

UNPRG. (19 de Febrero de 2018). *UNPRG PEI 2015 - 2019*. Obtenido de Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo: <http://www.unprg.edu.pe/univ/portal/acercade>

Valle Cachay, M. F., & Veliz Arévalo, R. E. (2015). *Percepción de los usuarios hacia un modelo online e-government en la UGEL 306 Rioja - Año 2015*. Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.

Vasquez Pedrouzo, C. (2011). El Régimen jurídico del acceso a la información pública y la protección de datos personales. *Revista de Derecho y Tribunales N°15*, 62.

Verdú, C. (20 de Marzo de 2013). *13 Características personales para el éxito en la atención al cliente*. Recuperado el 09 de Enero de 2019, de ClienteLandia: <https://clientelandia.wordpress.com/2013/03/20/13-caracteristicas-personales-para-el-exito-en-la-atencion-al-cliente/>

ANEXOS

ANEXO 01 – MATRIZ DE CONSISTENCIA

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	TÍTULO	VARIABLES	HIPÓTESIS
<p>¿Qué estrategias de implementación de gobierno electrónico deberán ejecutarse para mejorar los servicios al usuario en la gestión pública en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Formular estrategias para la implementación de Gobierno Electrónico que permita mejorar los servicios al usuario en la gestión pública de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnosticar el estado actual de los servicios al usuario en la gestión pública de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque. 2. Diseñar estrategias para la implementación de gobierno electrónico para mejorar los servicios al usuario en la gestión pública de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque. 3. Validar mediante criterios de expertos la formulación de estrategias para la implementación de servicios al usuario a través del gobierno electrónico 	<p>Estrategias en la Implementación de Gobierno Electrónico para mejorar la Gestión Pública en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Estrategias en la implementación de Gobierno Electrónico.</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Servicio al usuario en la Gestión Pública.</p>	<p>Si, se ejecutan estrategias de implementación de gobierno electrónico, entonces, mejoraría los servicios al usuario en la gestión pública de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque</p>

ANEXO 02 – ENCUESTA A EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS DE LA ENTIDAD

Esta encuesta, es dirigida a los empleados administrativos de las Oficinas Centrales de Recursos Humanos, Secretaria General, Grados y Títulos, Imagen Institucional, e Informática de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Con la presente entrevista se pretende diagnosticar el estado actual de los servicios al usuario en la gestión pública de la institución, de tal forma que permitan diseñar estrategias para la implementación del gobierno electrónico permitiendo la mejora de los servicios al usuario en la universidad. Por ello le solicito que conteste con mucha claridad a las siguientes preguntas. Finalmente, de antemano le agradezco su valioso aporte que tiene carácter de anónimo.

Instrucciones

Al responder este cuestionario debe tener en cuenta lo siguiente:

- Lea detenidamente cada pregunta, antes de contestarla, así como sus posibles respuestas.
- Encontrará una forma fundamental de responder las preguntas.

Para responder la encuesta, debe utilizar el número correspondiente de la escala que se le ofrece; le ruego analizar con atención cada proposición, cuidando además de la exactitud y veracidad de sus respuestas, marcando con una (X) el número de la escala que te refleje mejor tu opción.

1. Totalmente en desacuerdo (TD)
2. Desacuerdo (D)
3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo (I)
4. De acuerdo (DA)
5. Totalmente de acuerdo (TA)

ÍTEMS	TD (1)	D (2)	I (3)	A (4)	TA (5)
1. ¿Considera usted que la capacitación al personal en TIC es necesaria en la institución?					
2. En los últimos tres años, ¿Usted ha recibido capacitaciones en TIC por parte de la entidad?					
3. ¿Cree usted que el sitio web de la universidad debe estar actualizado?					
4. ¿Considera que los servicios informáticos que utiliza en su labor diaria son suficientes para el desarrollo de su trabajo?					
5. ¿Cree usted que las herramientas de software libre (Linux, OpenOffice, etc.) son las adecuadas para su labor diaria?					

6. ¿Considera importante que los usuarios puedan realizar trámites en línea con los servicios que presta la universidad?					
7. ¿Cree usted que simplificando procesos en su área, se puede mejorar su labor administrativa?					
8. ¿Cree usted que la universidad está aplicando las normativas de gobierno electrónico?, por ejemplo uso de correo institucional, uso del openOffice, cero papel, etc.					
9. ¿Considera usted, que la normativa de gobierno electrónico podrían mejorar su desempeño laboral?					
10. ¿Considera usted que en el sitio web de la universidad se está publicando información importante y relevante para el usuario?					
11. ¿Considera usted que el portal de transparencia de la universidad está publicando información actualizada?					
12. ¿Cree usted que los instrumentos de presentación de reclamos están debidamente administrados y ejecutados de acuerdo a lo establecido?					
13. ¿Considera usted que los servicios de la universidad ofrecidos al usuario, son de calidad?					
14. ¿Considera usted que los reclamos presentados por el usuario, son debidamente atendidos por la entidad?					
15. ¿Cree usted, que los procedimientos de atención al usuario en la entidad, están de acorde a la expectativa del usuario?					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 03 – VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS	
NOMBRE DEL JUEZ	DR. AUGUSTO FRANKLIN MENDIBURU ROJAS
PROFESIÓN	LIC. ESTADÍSTICA
ESPECIALIDAD	INVESTIGADOR EN GESTIÓN PÚBLICA
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	18 AÑOS
CARGO	DOCENTE UNIVERSITARIO
ESTRATEGIAS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO DE LAMBAYEQUE	
DATOS DEL TESISISTA	
AUTOR	CARRIÓN BARCO GILBERTO
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	GENERAL - Formular estrategias para la implementación de Gobierno Electrónico que permita mejorar la transparencia en la gestión pública de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque
	ESPECÍFICOS - Diagnosticar el estado actual de la transparencia en la gestión pública de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque. - Identificar los factores influyentes de la transparencia en la gestión pública de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque. - Diseñar estrategias para la implementación de gobierno electrónico para mejorar la transparencia en la gestión pública de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque. - Validar la formulación de estrategias para la implementación de gobierno electrónico mediante criterio de expertos.
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	
DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 15 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN	
1. ¿Considera usted que la capacitación al personal en TIC es necesaria en la institución? a)TD b)D c)I d)A e)TA	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
2. En los últimos tres años, ¿Usted ha recibido capacitaciones en TIC por parte de la entidad? a)TD b)D c)I d)A e)TA	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Cree usted que el sitio web de la universidad debe estar actualizado? a)TD b)D c)I d)A e)TA	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Considera que los servicios informáticos que utiliza en su labor diaria son suficientes para el desarrollo de su trabajo? a)TD b)D c)I d)A e)TA	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Cree usted que las herramientas de software libre (Linux, OpenOffice, etc.) son las adecuadas para su labor diaria? a)TD b)D c)I d)A e)TA	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿Considera importante que los usuarios puedan realizar trámites en línea con los servicios que presta la universidad? a)TD b)D c)I d)A e)TA	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Cree usted que simplificando procesos en su área, se puede mejorar su labor administrativa? a)TD b)D c)I d)A e)TA	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____

<p>8. ¿Cree usted que la universidad está aplicando las normativas de gobierno electrónico?, por ejemplo uso de correo institucional, uso del openOffice, cero papel, etc. a)TD b)D c)I d)A e)TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>9. ¿Considera usted, que la normativa de gobierno electrónico podrían mejorar su desempeño laboral? a)TD b)D c)I d)A e)TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>10. ¿Considera usted que en el sitio web de la universidad se está publicando información importante y relevante para el usuario? a)TD b)D c)I d)A e)TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>11. ¿Considera usted que el portal de transparencia de la universidad está publicando información actualizada? a)TD b)D c)I d)A e)TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>12. ¿Cree usted que los instrumentos de presentación de reclamos están debidamente administrados y ejecutados de acuerdo a lo establecido? a)TD b)D c)I d)A e)TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>13. ¿Considera usted que los servicios de la universidad ofrecidos al usuario, son de calidad? a)TD b)D c)I d)A e)TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>14. ¿Considera usted que los reclamos presentados por el usuario, son debidamente atendido por la entidad? a)TD b)D c)I d)A e)TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>

<p>15. ¿Cree usted, que los procedimientos de atención al usuario en la entidad, están de acorde a la expectativa del usuario? a)TD b)D c)I d)A e)TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
--	---

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA _____ N° TD _____</p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES</p>	
<p>3. OBSERVACIONES</p>	



 JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Dr. Cristian Torado Fernández
PROFESIÓN		Licenciado en Educación
ESPECIALIDAD		Matemática y Física
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)		19 años
CARGO		Docente Universitario
ESTRATEGIAS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO DE LAMBAYEQUE		
DATOS DEL TESISISTA		
AUTOR	CARRIÓN BARCO GILBERTO	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	GENERAL	
	<ul style="list-style-type: none"> - Formular estrategias para la implementación de Gobierno Electrónico que permita mejorar la transparencia en la gestión pública de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque 	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	ESPECÍFICOS	
	<ul style="list-style-type: none"> - Diagnosticar el estado actual de la transparencia en la gestión pública de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque. - Identificar los factores influyentes de la transparencia en la gestión pública de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque. - Diseñar estrategias para la implementación de gobierno electrónico para mejorar la transparencia en la gestión pública de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque. - Validar la formulación de estrategias para la implementación de gobierno electrónico mediante criterio de expertos. 	
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 15 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

1. ¿Considera usted que la capacitación al personal en TIC es necesaria en la institución? a)TD b)D c)I d)A e)TA	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2. En los últimos tres años, ¿Usted ha recibido capacitaciones en TIC por parte de la entidad? a)TD b)D c)I d)A e)TA	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Cree usted que el sitio web de la universidad debe estar actualizado? a)TD b)D c)I d)A e)TA	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Considera que los servicios informáticos que utiliza en su labor diaria son suficientes para el desarrollo de su trabajo? a)TD b)D c)I d)A e)TA	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Cree usted que las herramientas de software libre (Linux, OpenOffice, etc.) son las adecuadas para su labor diaria? a)TD b)D c)I d)A e)TA	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿Considera importante que los usuarios puedan realizar trámites en línea con los servicios que presta la universidad? a)TD b)D c)I d)A e)TA	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Cree usted que simplificando procesos en su área, se puede mejorar su labor administrativa? a)TD b)D c)I d)A e)TA	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

<p>8. ¿Cree usted que la universidad está aplicando las normativas de gobierno electrónico?, por ejemplo uso de correo institucional, uso del openOffice, cero papel, etc. a)TD b)D c)I d)A e)TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿Considera usted, que la normativa de gobierno electrónico podrían mejorar su desempeño laboral? a)TD b)D c)I d)A e)TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Considera usted que en el sitio web de la universidad se está publicando información importante y relevante para el usuario? a)TD b)D c)I d)A e)TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿Considera usted que el portal de transparencia de la universidad está publicando información actualizada? a)TD b)D c)I d)A e)TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿Cree usted que los instrumentos de presentación de reclamos están debidamente administrados y ejecutados de acuerdo a lo establecido? a)TD b)D c)I d)A e)TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿Considera usted que los servicios de la universidad ofrecidos al usuario, son de calidad? a)TD b)D c)I d)A e)TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿Considera usted que los reclamos presentados por el usuario, son debidamente atendido por la entidad? a)TD b)D c)I d)A e)TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>15. ¿Cree usted, que los procedimientos de atención al usuario en la entidad, están de acorde a la expectativa del usuario? a)TD b)D c)I d)A e)TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
--	--

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA _____ N° TD _____</p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES</p>	
<p>3. OBSERVACIONES <i>Misericordia</i></p>	

[Firma]
JUEZ EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		W. HAYLYN ALVAREZ VASQUEZ
PROFESIÓN		MATEMÁTICAS
ESPECIALIDAD		MATEMÁTICAS.- INVESTIGADOR
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)		13 años
CARGO		DOCENTE
ESTRATEGIAS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO DE LAMBAYEQUE		
DATOS DEL TESISISTA		
AUTOR	CARRIÓN BARCO GILBERTO	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	GENERAL	
	<ul style="list-style-type: none"> - Formular estrategias para la implementación de Gobierno Electrónico que permita mejorar la transparencia en la gestión pública de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque 	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	ESPECÍFICOS	
	<ul style="list-style-type: none"> - Diagnosticar el estado actual de la transparencia en la gestión pública de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque. 	
	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar los factores influyentes de la transparencia en la gestión pública de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque. 	
	<ul style="list-style-type: none"> - Diseñar estrategias para la implementación de gobierno electrónico para mejorar la transparencia en la gestión pública de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque. 	
<ul style="list-style-type: none"> - Validar la formulación de estrategias para la implementación de gobierno electrónico mediante criterio de expertos. 		
<p>EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	<p>El instrumento consta de 15 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>	

1. ¿Considera usted que la capacitación al personal en TIC es necesaria en la institución? a)TD b)D c)I d)A e)TA	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
2. En los últimos tres años, ¿Usted ha recibido capacitaciones en TIC por parte de la entidad? a)TD b)D c)I d)A e)TA	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
3. ¿Cree usted que el sitio web de la universidad debe estar actualizado? a)TD b)D c)I d)A e)TA	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
4. ¿Considera que los servicios informáticos que utiliza en su labor diaria son suficientes para el desarrollo de su trabajo? a)TD b)D c)I d)A e)TA	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
5. ¿Cree usted que las herramientas de software libre (Linux, OpenOffice, etc.) son las adecuadas para su labor diaria? a)TD b)D c)I d)A e)TA	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
6. ¿Considera importante que los usuarios puedan realizar trámites en línea con los servicios que presta la universidad? a)TD b)D c)I d)A e)TA	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
7. ¿Cree usted que simplificando procesos en su área, se puede mejorar su labor administrativa? a)TD b)D c)I d)A e)TA	<p style="text-align: right;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>8. ¿Cree usted que la universidad está aplicando las normativas de gobierno electrónico?, por ejemplo uso de correo institucional, uso del openOffice, cero papel, etc. a)TD b)D c)I d)A e)TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>9. ¿Considera usted, que la normativa de gobierno electrónico podrían mejorar su desempeño laboral? a)TD b)D c)I d)A e)TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>10. ¿Considera usted que en el sitio web de la universidad se está publicando información importante y relevante para el usuario? a)TD b)D c)I d)A e)TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>11. ¿Considera usted que el portal de transparencia de la universidad está publicando información actualizada? a)TD b)D c)I d)A e)TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>12. ¿Cree usted que los instrumentos de presentación de reclamos están debidamente administrados y ejecutados de acuerdo a lo establecido? a)TD b)D c)I d)A e)TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>13. ¿Considera usted que los servicios de la universidad ofrecidos al usuario, son de calidad? a)TD b)D c)I d)A e)TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>14. ¿Considera usted que los reclamos presentados por el usuario, son debidamente atendido por la entidad? a)TD b)D c)I d)A e)TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>

<p>15. ¿Cree usted, que los procedimientos de atención al usuario en la entidad, están de acorde a la expectativa del usuario? a)TD b)D c)I d)A e)TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
--	---

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA _____ N° TD _____</p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES</p>	
<p>3. OBSERVACIONES</p>	



 JUEZ - EXPERTO

ANEXO 04 – FICHA DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA

FICHA DE EVALUACIÓN DE PROPUESTA DE SOLUCIÓN POR JUICIO DE
EXPERTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

“ESTRATEGIAS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO
PARA MEJORAR LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL
PEDRO RUIZ GALLO DE LAMBAYEQUE”

AUTOR:

- GILBERTO CARRIÓN BARCO

DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO:

NOMBRE: AUGUSTO FRANKLIN MENDIBURU ROJAS

TÍTULO UNIVERSITARIO: LICENCIADO EN ESTADÍSTICA

POSTGRADO: DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA

OTRA FORMACIÓN: del ADMINISTRACION PÚBLICA

OCUPACIÓN ACTUAL: DOCENTE UNIVERSITARIO

FECHA DE LA ENTREVISTA: 30-10-18

Mensaje al especialista:

En la Universidad Señor de Sipán, se está realizando una investigación dirigida a *Mejorar la Gestión Pública a través del Gobierno Electrónico*. Por tal motivo, se requiere de su reconocida experiencia, para corroborar que la propuesta de esta investigación genera los resultados establecidos en la hipótesis. Su información será estrictamente confidencial. Se agradece por el tiempo invertido.

1. En la tabla siguiente, se propone una escala del 1 al 5, que va en orden ascendente del desconocimiento al conocimiento profundo. Marque con una "X" conforme considere su conocimiento sobre el tema de la tesis evaluada.

1. Ninguno	2. Poco	3. Regular	4. Alto	5. Muy alto
				X

2. Sírvase marcar con una "X" las fuentes que considere han influenciado en su conocimiento sobre el tema, en un grado alto, medio o bajo.

FUENTES DE ARGUMENTACIÓN	GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS		
	A (ALTO)	M (MEDIO)	B (BAJO)
a) Análisis teóricos realizados. (AT)	X		
b) Experiencia como profesional. (EP)	X		
c) Trabajos estudiados de autores nacionales. (AN)	X		
d) Trabajos estudiados de autores extranjeros. (AE)	X		
e) Conocimientos personales sobre el estado del problema de investigación. (CP)	X		



Firma del entrevistado

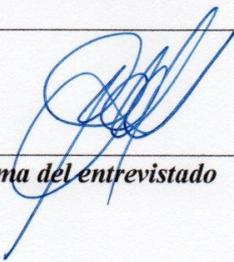
Estimado experto: _____

Con el objetivo de corroborar que la hipótesis de esta investigación es correcta, se le solicita realizar la evaluación siguiente:

1. ¿Considera adecuada y coherente la estructura de la propuesta?
Adecuada Poco adecuada ___ Inadecuada ___
2. ¿Considera que cada parte de la propuesta se orienta hacia el logro del objetivo planteado en la investigación?
Totalmente Un poco ___ Nada ___
3. ¿En la investigación se han considerado todos los aspectos necesarios para resolver el problema planteado?
Todos Algunos ___ Pocos ___ Ninguno ___
4. ¿Considera que la propuesta generará los resultados establecidos en la hipótesis?
Totalmente Un poco ___ Ninguno ___
5. ¿Cómo calificaría cada parte de la propuesta?

Nº	Aspecto/Dimensión/ Estrategia	Excelente	Buena	Regular	Inadecuada
1	Objetivo General	<input checked="" type="checkbox"/>			
2	Fundamentación		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	Diagnostico		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Análisis FODA		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	Factores Críticos de Éxito		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	Acciones Clave		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	Adopción de Estándares		<input checked="" type="checkbox"/>		
8	Mapa Estratégico	<input checked="" type="checkbox"/>			
9	Seguimiento y Evaluación		<input checked="" type="checkbox"/>		

6. ¿Cómo calificaría a toda la propuesta?
Excelente Buena ___ Regular ___ Inadecuada ___
7. ¿Qué sugerencias le haría al autor de la investigación para lograr los objetivos trazados en la investigación?



Firma del entrevistado



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA**

**FICHA DE EVALUACIÓN DE PROPUESTA DE SOLUCIÓN POR JUICIO DE
EXPERTO**

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

**“ESTRATEGIAS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO
PARA MEJORAR LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL
PEDRO RUIZ GALLO DE LAMBAYEQUE”**

AUTOR:

- GILBERTO CARRIÓN BARCO

DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO:

NOMBRE: DANTE ROBERTO FAILOC PISCOYA

TÍTULO UNIVERSITARIO: CONTADOR PÚBLICO - ABOGADO

POSTGRADO: MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

OTRA FORMACIÓN: _____

OCUPACIÓN ACTUAL: DTC. USS

FECHA DE LA ENTREVISTA: 25-10-2018

Mensaje al especialista:

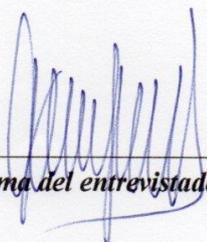
En la Universidad Señor de Sipán, se está realizando una investigación dirigida a *Mejorar la Gestión Pública a través del Gobierno Electrónico*. Por tal motivo, se requiere de su reconocida experiencia, para corroborar que la propuesta de esta investigación genera los resultados establecidos en la hipótesis. Su información será estrictamente confidencial. Se agradece por el tiempo invertido.

1. En la tabla siguiente, se propone una escala del 1 al 5, que va en orden ascendente del desconocimiento al conocimiento profundo. Marque con una “X” conforme considere su conocimiento sobre el tema de la tesis evaluada.

1. Ninguno	2. Poco	3. Regular	4. Alto	5. Muy alto
			X	

2. Sírvase marcar con una “X” las fuentes que considere han influenciado en su conocimiento sobre el tema, en un grado alto, medio o bajo.

FUENTES DE ARGUMENTACIÓN	GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS		
	A (ALTO)	M (MEDIO)	B (BAJO)
a) Análisis teóricos realizados. (AT)	X		
b) Experiencia como profesional. (EP)	X		
c) Trabajos estudiados de autores nacionales. (AN)	X		
d) Trabajos estudiados de autores extranjeros. (AE)	X		
e) Conocimientos personales sobre el estado del problema de investigación. (CP)	X		


Firma del entrevistado

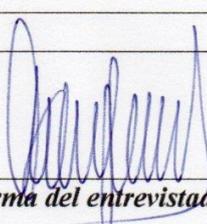
Estimado experto: _____

Con el objetivo de corroborar que la hipótesis de esta investigación es correcta, se le solicita realizar la evaluación siguiente:

1. ¿Considera adecuada y coherente la estructura de la propuesta?
Adecuada Poco adecuada ___ Inadecuada ___
2. ¿Considera que cada parte de la propuesta se orienta hacia el logro del objetivo planteado en la investigación?
Totalmente Un poco ___ Nada ___
3. ¿En la investigación se han considerado todos los aspectos necesarios para resolver el problema planteado?
Todos Algunos ___ Pocos ___ Ninguno ___
4. ¿Considera que la propuesta generará los resultados establecidos en la hipótesis?
Totalmente Un poco ___ Ninguno ___
5. ¿Cómo calificaría cada parte de la propuesta?

Nº	Aspecto/Dimensión/ Estrategia	Excelente	Buena	Regular	Inadecuada
1	Objetivo General		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Fundamentación	<input checked="" type="checkbox"/>			
3	Diagnostico	<input checked="" type="checkbox"/>			
4	Análisis FODA		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	Factores Críticos de Éxito		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	Acciones Clave		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	Adopción de Estándares		<input checked="" type="checkbox"/>		
8	Mapa Estratégico		<input checked="" type="checkbox"/>		
9	Seguimiento y Evaluación	<input checked="" type="checkbox"/>			

6. ¿Cómo calificaría a toda la propuesta?
Excelente ___ Buena Regular ___ Inadecuada ___
7. ¿Qué sugerencias le haría al autor de la investigación para lograr los objetivos trazados en la investigación?



Firma del entrevistado



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA**

**FICHA DE EVALUACIÓN DE PROPUESTA DE SOLUCIÓN POR JUICIO DE
EXPERTO**

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

**“ESTRATEGIAS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO
PARA MEJORAR LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL
PEDRO RUIZ GALLO DE LAMBAYEQUE”**

AUTOR:

- GILBERTO CARRIÓN BARCO

DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO:

NOMBRE: Juan Amilear Villanueva Calderón

TÍTULO UNIVERSITARIO: Licenciado en Administración Pública

POSTGRADO: Mag. Gestión Pública

OTRA FORMACIÓN: _____

OCUPACIÓN ACTUAL: Docente tiempo completo

FECHA DE LA ENTREVISTA: 24-10-18

Mensaje al especialista:

En la Universidad Señor de Sipán, se está realizando una investigación dirigida a *Mejorar la Gestión Pública a través del Gobierno Electrónico*. Por tal motivo, se requiere de su reconocida experiencia, para corroborar que la propuesta de esta investigación genera los resultados establecidos en la hipótesis. Su información será estrictamente confidencial. Se agradece por el tiempo invertido.

1. En la tabla siguiente, se propone una escala del 1 al 5, que va en orden ascendente del desconocimiento al conocimiento profundo. Marque con una "X" conforme considere su conocimiento sobre el tema de la tesis evaluada.

1. Ninguno	2. Poco	3. Regular	4. Alto	5. Muy alto
			X	

2. Sírvase marcar con una "X" las fuentes que considere han influenciado en su conocimiento sobre el tema, en un grado alto, medio o bajo.

FUENTES DE ARGUMENTACIÓN	GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS		
	A (ALTO)	M (MEDIO)	B (BAJO)
a) Análisis teóricos realizados. (AT)	X		
b) Experiencia como profesional. (EP)	X		
c) Trabajos estudiados de autores nacionales. (AN)	X		
d) Trabajos estudiados de autores extranjeros. (AE)	X		
e) Conocimientos personales sobre el estado del problema de investigación. (CP)	X		


Firma del entrevistado

Estimado experto: _____

Con el objetivo de corroborar que la hipótesis de esta investigación es correcta, se le solicita realizar la evaluación siguiente:

1. ¿Considera adecuada y coherente la estructura de la propuesta?
Adecuada Poco adecuada ___ Inadecuada ___
2. ¿Considera que cada parte de la propuesta se orienta hacia el logro del objetivo planteado en la investigación?
Totalmente Un poco ___ Nada ___
3. ¿En la investigación se han considerado todos los aspectos necesarios para resolver el problema planteado?
Todos Algunos ___ Pocos ___ Ninguno ___
4. ¿Considera que la propuesta generará los resultados establecidos en la hipótesis?
Totalmente Un poco ___ Ninguno ___
5. ¿Cómo calificaría cada parte de la propuesta?

Nº	Aspecto/Dimensión/ Estrategia	Excelente	Buena	Regular	Inadecuada
1	Objetivo General		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Fundamentación		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	Diagnostico		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Análisis FODA		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	Factores Críticos de Éxito		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	Acciones Clave		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	Adopción de Estándares		<input checked="" type="checkbox"/>		
8	Mapa Estratégico		<input checked="" type="checkbox"/>		
9	Seguimiento y Evaluación		<input checked="" type="checkbox"/>		

6. ¿Cómo calificaría a toda la propuesta?
Excelente ___ Buena Regular ___ Inadecuada ___
7. ¿Qué sugerencias le haría al autor de la investigación para lograr los objetivos trazados en la investigación?

El instrumento es adecuado y se justiprecio para su medición.



Firma del entrevistado