

**Ciencia Latina**  
Internacional

---

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.  
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), julio-agosto 2024,  
Volumen 8, Número 4.

[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i4](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4)

**SERVICIOS DIGITALES ADMINISTRATIVOS EN  
ESTUDIANTES DE POSGRADO DE UNA UNIVERSIDAD  
NACIONAL DEL PERÚ: FACTORES  
CONDICIONANTES**

**POSTGRADUATE ADMINISTRATIVE DIGITAL SERVICES OF  
A NATIONAL UNIVERSITY OF PERU: CONDITIONING  
FACTORS**

**Penélope Betsabé María Lévano Díaz**  
Universidad Privada César Vallejo - Perú

**Roque Wilmar Florían Plasencia**  
Universidad Privada César Vallejo - Perú

DOI: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i4.12845](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4.12845)

## Servicios digitales administrativos en estudiantes de posgrado de una universidad nacional del Perú: Factores condicionantes

Penélope Betsabé María Lévano Díaz<sup>1</sup>

[penilet@hotmail.com](mailto:penilet@hotmail.com)

<https://orcid.org/0000-0002-2778-4808>

Universidad Privada César Vallejo  
Perú

Roque Wilmar Florían Plasencia

[rwwflorian2@gmail.com](mailto:rwwflorian2@gmail.com)

<https://orcid.org/0000-0002-3475-8325>

Universidad Privada César Vallejo  
Perú

### RESUMEN

El estudio, responde a la problemática del incipiente uso e implementación de los servicios digitales administrativos que ofrecen las Universidades Nacionales. El objetivo del estudio fue, analizar la satisfacción de los servicios digitales administrativos, según percepción de estudiantes de Posgrado. El tipo de estudio es básico, con diseño mixto explicativo secuencial. Se aplicó un muestreo probabilístico estratificado, trabajando con una muestra representativa de 185 estudiantes de posgrado. Las técnicas de recojo de datos fueron la encuesta y la entrevista, cuyos datos fueron analizados mediante estadígrafos básicos y el análisis categorial. Entre sus resultados se determinó que entre los factores que la condicionan, aluden al compromiso y voluntad política de sus autoridades, gestión de un equipo de innovación, lineamientos estratégicos del servicio digital, cultura de mejora continua y regulación normativa flexible. Concluyendo que, los servicios digitales administrativos percibidos son insatisfactorios, cuyas necesidades de cambio deben centrarse en la accesibilidad, escalabilidad, innovación abierta y mejora continua.

**Palabras clave:** gobierno digital, servicios digitales administrativos, escuela de posgrado

---

<sup>1</sup> Autor principal.

Correspondencia: [penilet@hotmail.com](mailto:penilet@hotmail.com)

# Postgraduate administrative digital services of a National University of Peru: Conditioning factors

## ABSTRACT

The study responds to the problem of the incipient use and implementation of administrative digital services offered by National Universities. The objective of the study was to analyze the satisfaction of digital administrative services, according to the perception of Graduate students. The type of study is basic, with a sequential explanatory mixed design. A stratified probabilistic sampling was applied, working with a representative sample of 185 postgraduate students. The data collection techniques were the survey and the interview, whose data were analyzed using basic statistics and categorical analysis. Among its results, it was determined that among the factors that condition it, they allude to the commitment and political will of its authorities, management of an innovation team, strategic guidelines of the digital service, culture of continuous improvement and flexible regulatory regulation. Concluding that the perceived administrative digital services are unsatisfactory, whose change needs should focus on accessibility, scalability, open innovation and continuous improvement.

**Keywords:** digital government, administrative digital services, postgraduate school

*Artículo recibido 11 julio 2024*

*Aceptado para publicación: 13 agosto 2024*



## INTRODUCCIÓN

En el marco de las políticas del gobierno digital, toda entidad pública busca facilitar sus servicios al ciudadano, y la capacidad para interactuar con sus usuarios de manera virtual (Salirrosas et al, 2022). De acuerdo a la Presidencia del Consejo de ministros (PCM, 2018) impregnan de identidad a la administración pública. A su vez, constituye una necesidad y un imperativo el uso estratégico de las tecnologías digitales emergentes e implementar servicios públicos digitales innovadores (Seok, & Jooho (2022), así como también garantizan transparencia, calidad del servicio, eficiencia en los trámites administrativos (García et al., 2021; Surydana, 2018). Por su parte la Secretaría General de la Organización de los Estados Americanos (OEA, 2018) en su informe resuelve promover el gobierno digital mediante el uso de servicios digitales con la finalidad de fortalecer la confianza en las entidades públicas, y por ende una mayor transparencia, capacidad de respuesta al ciudadano, reducción de la burocracia y simplificación de trámites.

En el Perú, dicha necesidad fue instituida mediante Decreto Legislativo N° 1412 que aprueba la Ley del Gobierno Digital, y que orienta a implementar el uso de tecnologías digitales (PCM, 2018), a su vez mediante Decreto Supremo N° 029-2021-PCM se impulsa incorporar las tecnologías digitales en los servicios que brinda toda entidad pública, mediante la innovación y el avance tecnológico para migrar de manera progresiva de un gobierno electrónico al gobierno digital (PCM, 2021). Sin embargo, su avance es ínfimo e incipiente, coexistiendo resquicios muy claros, por la falta de herramientas tecnológicas (García et al., 2021).

En el marco de la Política del gobierno electrónico y el contexto de la pandemia como post pandemia, la gestión de los servicios digitales, han recobrado especial trascendencia en el desarrollo de trámites en cualquier entidad pública. Al respecto la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2019) corrobora la problemática referida a la ineficiencia e ineficacia, complejidad y burocracia de los procesos administrativos, en contraste a otros países.

En el caso de las universidades públicas del Perú, existe un desfase tecnológico en su transformación digital, debido al uso de herramientas convencionales. En este marco Trujillo et al. (2022) afirma que las universidades vienen experimentando cambios socio culturales y ambientales que exige a los actores de la comunidad universitaria modificar sus actitudes, recualificarse y reaprender.



A su vez, se advierte que no existen estudios previos sobre el tema específico servicios digitales administrativos, que sirva como herramienta diagnóstica en el contexto universitario. A su vez, existe un vacío teórico sobre los factores que la condicionan o facilitan en el contexto de las entidades públicas y en específico de las universidades públicas. En tal sentido, el estudio desde una perspectiva de la investigación holística, se orientó a determinar las necesidades de cambio y por ende los factores que condicionan los servicios digitales administrativos.

El estudio buscó, analizar los servicios digitales administrativos que brinda una escuela de posgrado, desde la percepción de los propios estudiantes y variables de caracterización, así como identificar aquellos factores que lo vienen condicionando. Por tal motivo, desde su justificación teórica se buscó aportar a su comprensión y conocimiento, como componente básico del gobierno digital. A su vez, cobra sentido la justificación política -administrativa y práctica del estudio, ya que constituye la base y sustento para la toma de decisiones en la mejora de los servicios digitales administrativos de la Escuela de Posgrado. A su vez, desde lo social, responde a reducir la incertidumbre del estudiante de posgrado respecto a sus trámites administrativo, mejorando la satisfacción de los estudiantes de posgrado respecto a los servicios.

## **METODOLOGÍA**

Se utilizó el enfoque metodológico mixto, cuya finalidad fue lograr una mayor comprensión del fenómeno en estudio. Respecto a su diseño, se aplicó el diseño mixto explicativo secuencial (DEXPLIS), lo que implica en un primer momento, determinar debilidades de los servicios digitales administrativos (Análisis CUAN); y en un segundo momento, identificar los factores generadores que lo vienen condicionando (Análisis CUAL). A la vez, atendiendo a las condiciones y contexto del evento a evaluar y de sus procesos generadores, el diseño fue no experimental, descriptivo -explicativo transeccional de campo. Es decir, se recopila datos en un momento determinado, en su ambiente natural y a partir de fuentes vivas de la organización.

Su esquema fue el siguiente:

CUÁL -----> CUÁN ----- Organización

Factores condicionantes    Necesidades de cambio    Escuela de posgrado

La población de estudio, se constituyó por 357 estudiantes de ambos sexos que cursan estudios de



posgrado en una Universidad Nacional del Perú. Se calculó el tamaño de la muestra mediante la fórmula de estimación de frecuencias, cuyos parámetros de estimación fueron: Nivel de confianza del 95 % ( $Z=1,96$ ), variabilidad ( $p=0,5$ ,  $q= 0,5$ ) y precisión absoluta ( $d =0,05$ ), determinándose una muestra representativa de 185 estudiantes. A su vez, se aplicó un muestreo probabilístico aleatorio estratificado según sexo y programa de estudio.

De la muestra cualitativa. Esta fue no probabilística, intencional dirigida, tipo de expertos, constituida por ocho administrativos responsables de las Oficinas de Tecnologías de Información y de Sistemas de Información. Las unidades de información, responden al propósito y contexto de estudio, la saturación de categorías y comprensión del fenómeno (Hernández y Mendoza, 2018).

Respecto a las técnicas de recolección de datos. En coherencia con la metodología mixta, se aplicó la encuesta y entrevista, cuyo instrumentos se describen:

De la escala valorativa. Instrumento elaborado por Lévano (2022) en base al marco de los principios de servicios digitales que plantea el reglamento de la Ley del gobierno digital (PCM, 2021). Mide el nivel de satisfacción de los servicios digitales administrativos, según percepción de los estudiantes de posgrado, recogidos mediante formulario Google. Se encuentra construida por 40 ítems, valorados en una escala que va desde muy insatisfecho (1) hasta muy satisfecho (5). De sus propiedades psicométricas. Muestra evidencia de validez de contenido por juicio de tres expertos, quienes evaluaron los criterios de pertinencia, relevancia y claridad. Asimismo, mediante una muestra de estudio piloto constituida por 20 estudiantes de posgrado, se determinó un nivel de validez de constructo alto ( $r= 0,86$ ). A su vez, se determinó un nivel de confiabilidad muy alta (0,974).

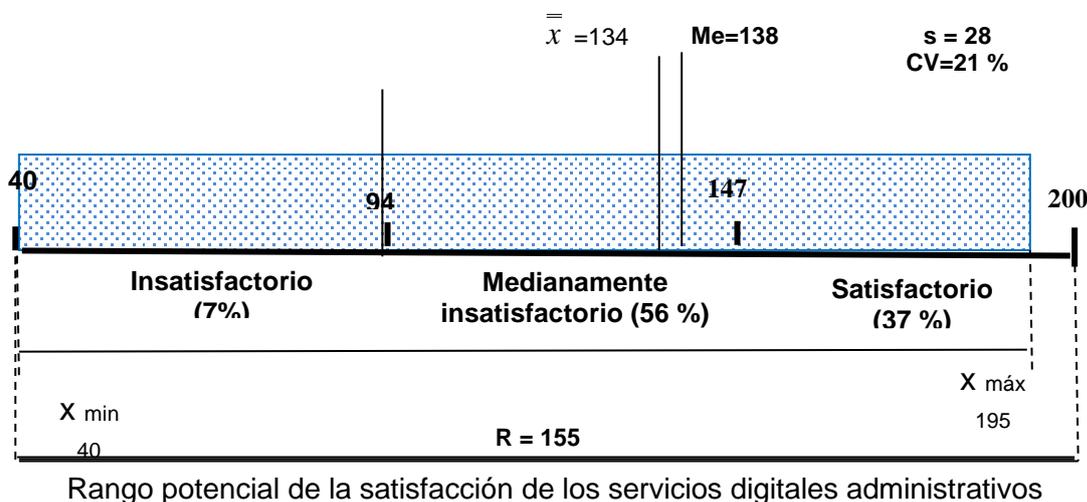
La guía de entrevista en profundidad. Instrumento semi estructurado de corte cualitativo, a partir del cual se buscó identificar factores que condicionan los servicios digitales administrativos. Se estructuró en ocho preguntas de respuesta abierta, referidas a cada una de los principios de los servicios digitales como categorías orientadoras. Respecto a los criterios de rigurosidad, se tuvo en cuenta: La confirmabilidad, su transferibilidad, y la credibilidad.

## **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

En el marco de la metodología mixta, cuya finalidad es lograr una mayor comprensión del fenómeno de estudio, se analiza datos tanto cuantitativos como cualitativos, así como “su integración y discusión

conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada” (Hernández y Mendoza, 2018, p. 18). En esta perspectiva, se presentan los siguientes resultados:

**Figura 1** Interpretación gráfica de estadígrafos del nivel de satisfacción de los servicios digitales administrativos de la Escuela de Posgrado



Fuente. Elaboración propia, en base a la escala valorativa aplicada

Respecto al objetivo general, se analizó el nivel de satisfacción de los servicios digitales administrativos. Se determinó que la mayoría de estudiantes de posgrado (63 %) valoran niveles insatisfactorios de los servicios digitales. Lo que se corrobora en la media aritmética ( $\bar{x} = 134$ ) que se ubica en el nivel medianamente insatisfactorio. Por otra parte, se determina que la muestra de estudio es representativa en relación a los datos, al existir un bajo grado de variabilidad (C.V. = 21 %).

Dichos resultados, no vienen respondiendo a las necesidades de los estudiantes, tales como: agilidad de los trámites, comunicación efectiva, disponibilidad de procedimientos administrativos en línea y acceso a la información de manera confiable y segura. Lo que contraviene a lo planteado por Linkov et al. (2018) al afirmar que, en el contexto actual, los servicios digitales implican mejorar los servicios brindados; automatizando procesos, mejorando la comunicación y disposición de trámites en línea; lo cual de acuerdo a Ojeda (2021) repercute en la satisfacción de los usuarios. Del mismo modo Toro, Gutiérrez y Correa (2020) al plantear que los servicios digitales aumentan la productividad de la entidad, al ofrecer servicios que respondan a las necesidades del usuario.

Del análisis categorial, según versiones del personal responsable del área administrativa, los servicios digitales están siendo condicionados por factores referidos al compromiso y voluntad política por parte de autoridades responsables, equipo de innovación, lineamientos estratégicos de gestión del servicio

digital, cultura de mejora continua y regulación normativa flexible que garantice la sostenibilidad e innovación servicios digitales. Dichos factores, se alinean a lo planteado en el enfoque gerencial, respecto a la forma de organizar y brindar servicios, la toma de decisiones y el estilo de liderazgo (Gil-García, Dawes, & Pardo, 2018), así como en un enfoque estratégico en la gestión de las personas, basado en la innovación y la digitalización (Maliqueo et al., 2021).

En esa misma línea, se coincide con la OCDE (2020) quien plantea impulsar los servicios digitales frente al problema de los trámites administrativos, a la vez Salazar (2021) afirma que todo gobierno digital debilitado limita la efectividad de los servicios; por lo que se hace necesario activar los servicios digitales en el marco de la transformación digital (PCM, 2020) para generar un valor público (PCM, 2018), tal como lo plantea Jannsen et al. (2018) al afirmar que los servicios digitales guardan relación con una entidad transparente, responsable, segura, cuyos usuarios muestran confianza en los servicios que brinda en línea.

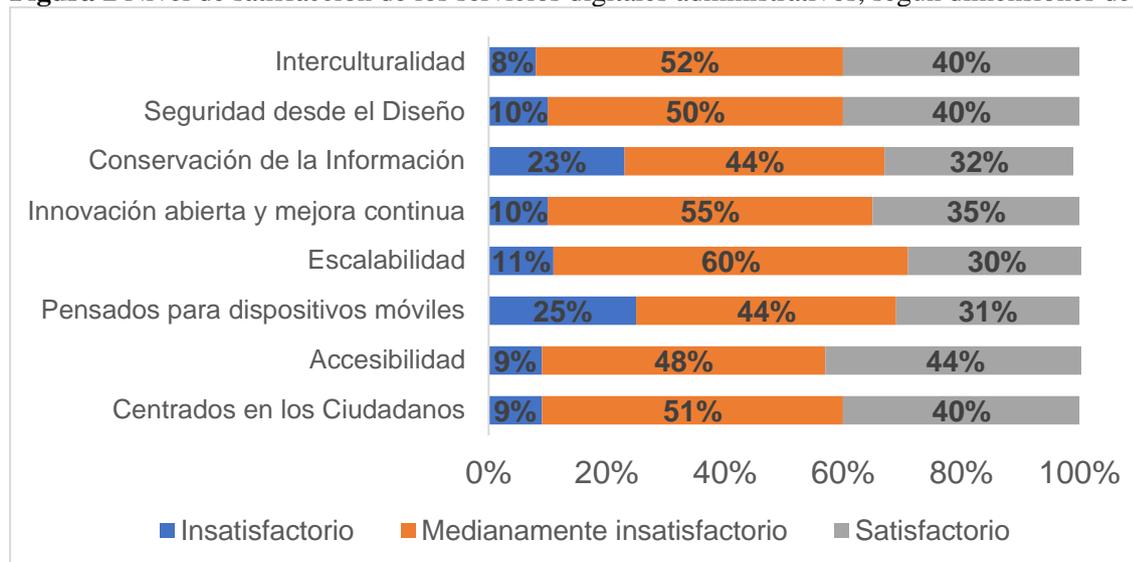
**Tabla 1** Nivel de satisfacción de los servicios digitales administrativos, según variables de caracterización

Variable de Caracterización	Categorías	Niveles		
		Insatisfactorio	Medianamente insatisfactorio	Satisfactorio
Sexo	Hombres	7 %	56 %	37 %
	Mujeres	5 %	57 %	38 %
Grupo etario	[20-40>	4 %	56 %	40 %
	[40-60>	10 %	54 %	36 %
	[60-80]	0 %	69 %	31 %
Programa de estudio	Maestría	7 %	58 %	35 %
	Doctorado	6 %	55 %	39 %

Fuente. Elaboración propia, en base a la escala valorativa aplicada

De la tabla 1, no existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción de los servicios digitales administrativos, respecto al sexo del estudiante y programa de estudio, excepto en grupo etario más adulto [60-80] que muestra un menor nivel de insatisfacción en contraste al grupo más joven [20-40>. Dichos resultados, confirman que la percepción de los usuarios sobre cualquier servicio digital, sin importar el programa de estudio, sexo del estudiantes o edad, es similar. Sin embargo, dicha conclusión amerita profundizar en su análisis en otros contextos de estudio.

**Figura 2** Nivel de satisfacción de los servicios digitales administrativos, según dimensiones de estudio



Fuente. Elaboración propia, en base a la escala valorativa aplicada

Respecto a la dimensión centrado en los ciudadanos, se tiene que la mayoría de estudiantes (60 %) de la escuela de posgrado muestran insatisfacción con la comprensión de los servicios digitales, al no dar respuesta a las necesidades y expectativas del estudiante en los diferentes procesos y trámites administrativos que les toca realizar. Lo que se explica, de acuerdo a juicio del personal administrativo, por la desactualización de reglamentos y normativas, no existe una política orientada a resultados y la nula importancia a la ingeniería de requisitos respecto a determinar necesidades o condiciones de un software a ser modificadas. Al respecto, López y Vega (2017) considera que se debe promover el diálogo e interacción con los usuarios, lo que contribuye a la mejora del servicio que se brinda. Por su parte, Namen (2021) plantea la relevancia de impulsar la confianza del usuario en la entidad pública, lograr que sea copartícipe y responder a sus necesidades; lo que contribuirá a la transparencia y reducción de la corrupción. En esa línea, Barcevičius et al. (2019) considera que los servicios digitales implican empoderar al usuario, dando valor a sus opiniones y responder a sus necesidades.

En la dimensión de accesibilidad, se encontró que más de la mitad de estudiantes (56 %) muestran insatisfacción con el acceso a los servicios digitales en la escuela de Posgrado. Dicho resultado, es corroborado por Tesen (2021) quien concluye que el contexto peruano, aún no se implementa un sistema digital de gestión de trámites documentarios. Al respecto, Jiménez, Martelo, & Jaimes (2017) plantea que todo servicio digital, debe estar disponible para su acceso y ser comprensible en su diseño y desarrollo del sistema. En el contexto de estudio, uno de los factores que lo condiciona se alude a la

deficiente implementación de soportes de servicio digital en trámites administrativos del estudiante de posgrado; lo cual se explica por la falta de compromiso y voluntad política de las autoridades universitarias para innovar o gestionar. A su vez, se alude a la ausencia de capacitación del personal en temas de implementación y mantenimiento de sistemas digitales. Factor coincidente con Salirrosas et al. (2022) quien plantea la necesidad de capacitar al personal y usuarios para el manejo correcto de los servicios que ofrece cualquier entidad pública, a su vez Barcevičius et al. (2019) quienes plantean que un servicio digital debe tener la capacidad de llegar a toda la población usuaria, sin exclusión alguna.

De la dimensión portabilidad para dispositivos móviles. Se encontró que la mayoría de encuestados (69 %) la perciben en niveles insatisfactorios, lo que se interpreta como un deficiente funcionamiento e interacción de los servicios digitales administrativos que se brinda vía aplicaciones móviles, los cuales no se encuentran al alcance de todos los usuarios. De acuerdo a la opinión del personal administrativo, entre los factores condicionantes, se tiene la ausencia de equipos de innovación capaces de implementar servicios digitales en aplicativos móviles, y brindar asistencia técnica al personal en dichos temas. Razón por la cual, se debe enfatizar y promover el uso de la tecnología digital en la administración pública (OEA, 2018) y relacionarse con los ciudadanos mediante los servicios digitales (PCM, 2018).

De la dimensión escalabilidad. Se obtuvo que la mayoría de estudiantes (70 %) muestran insatisfacción con la capacidad de garantizar un sistema de calidad frente al incremento de la demanda de los servicios digitales. Al respecto, De Pablos et al. (2019) plantea que, al incrementar la base de datos de un sistema, ésta no debe afectar su calidad. Sin embargo, se identifica una débil infraestructura TICs y soporte de los servicios digitales, y ausencia de una línea base orientada a su innovación. Razón por la cual, Seok Jin & Jooho (2022) consideran que es una necesidad implementar los servicios digitales, y a su vez la OCDE (2020) considera que su implementación agiliza los trámites administrativos y favorece la atención no presencial. Por su parte Flores-Cueto, Hernández, & Garay-Argandoña (2020) afirman que una débil infraestructura TICS conlleva a no disponer de los servicios requeridos por el usuario.

De la dimensión innovación abierta y mejora continua. Muestra que la mayoría (65 %) de encuestados lo valoran en niveles insatisfactorios. Lo cual significa que, no existe un sistema capaz de adaptarse a las necesidades del usuario o situaciones cambiantes de las tecnologías de la información. Al respecto, Delgado y Sánchez (2018) considera que todo sistema debe ser resiliente, flexible y adaptarse al cambio

y usuario. Entre los factores que lo explican, es la ausencia de lineamientos estratégicos en la gestión del servicio digital, respecto a los procedimientos de vigilancia tecnológica, establecimiento de políticas y convenios con empresas y voluntad política para internalizar una cultura de la mejora continua. En esa línea, Alvarenga et al. (2020) corrobora la idea que el gobierno digital, constituye una herramienta que conlleva a mejorar el servicio gubernamental y que pasa por el compromiso y voluntad política de los funcionarios.

De la dimensión conservación de la información. El 68 % de estudiantes valoran niveles insatisfactorios, debido a la falta de confianza de la información almacenada en la base de datos. Entre los factores que lo explican se tiene, la no actualización ni migración de datos a sistemas actuales, debido a la falta de lineamientos estratégicos y de una cultura de la mejora de los servicios digitales. Resultado, que se aleja de lo afirmado por la PCM (2020) quien establece que todo ciudadano accede a la información o servicio de manera confiable en su almacenamiento. En esa línea, Naser (2021) afirma que toda documentación debe conservarse a largo plazo de forma fiable e íntegra; por lo que se hace necesario la automatización de los procesos administrativos, trayendo beneficios al trabajador administrativo (Valencia, 2020).

Respecto a la dimensión seguridad desde el diseño. Se obtuvo que un 60 % de estudiantes, lo valoran entre los niveles insatisfactorio y medianamente insatisfactorio. Lo que implica, percepciones de inseguridad de los sistemas, falta de respeto a la privacidad del usuario, desprotección y no confidencialidad de la información. En opinión de los funcionarios responsables, se debe a la ausencia de controles, restricciones y/o lineamientos estratégicos para incrementar la seguridad de la información. Dicho resultado es concordante con Gil -García (2018) quienes plantean que, al involucrar servicios digitales en la gestión pública, conlleva a generar una mayor innovación, transparencia y coproducción. A su vez, con Martínez (2018) al sostener que, en toda transformación digital, debe primar el respeto a la privacidad del usuario.

De la dimensión interculturalidad. Se encontró que el 60% de los encuestados, valoran niveles insatisfactorios, referente al respeto de características interculturales y sociales de los usuarios. Por lo que todo servicio digital debe permitir una comunicación sin barreras y sin diferencias (PCM, 2018). Dicho resultado, contradice la opinión del personal administrativo de la escuela de Posgrado, al sostener que se tiene cuenta en los reglamentos aspectos de interculturalidad en todo servicio que se brinda.

De sus implicancias prácticas y teóricas. El estudio buscó aportar con el conocimiento de los factores causales que vienen condicionando el gobierno electrónico y la implementación de los servicios digitales en específico; lo que se aporta a su comprensión y conocimiento. En este sentido considerando a Seok, & Jooho (2022) quien plantea como una necesidad implementar servicios digitales; constituye una tarea pendiente profundizar en el estudio desde una perspectiva cualitativa los procesos causales que vienen determinando la percepción negativa de los propios estudiantes de posgrado, como usuarios directos. Por otra parte, desde una perspectiva holística de la investigación plantear estudios del tipo prospectivo en la cual se planteen propuestas para su mejora (Hurtado, 2010).

## CONCLUSIONES

En razón de los objetivos de estudio, se determinó que los servicios digitales administrativos percibidos por los estudiantes de posgrado de una universidad nacional son insatisfactorios, cuyas necesidades de cambio se centran básicamente en la accesibilidad, escalabilidad, innovación abierta y mejora continua. A su vez, el nivel de satisfacción de los servicios digitales administrativos, según dimensiones de estudio, se concluye que existe un nivel insatisfactorio de los estudiantes, con respecto a: La comprensión de los servicios digitales, al no responder a las necesidades del usuario respecto a sus procesos y trámites administrativos; El acceso, diseño y desarrollo de un sistema digital comprensible; El funcionamiento e interacción de los servicios digitales que se brinda vía aplicaciones móviles; La capacidad de garantizar un sistema de calidad frente al incremento de la demanda de los servicios digitales; La capacidad de adaptarse a las necesidades del usuario o situaciones cambiantes de las TICs; La confianza de la información almacenada en la base de datos; La seguridad, protección y confidencialidad de la información.

Por otra parte, respecto a las variables de caracterización se concluye que no existe diferencia significativa en el nivel de percepción de los servicios digitales administrativos respecto al sexo del estudiante, programa de estudio, excepto con el grupo etario mayor [60, 80] en los cuales existe una mayor insatisfacción en contraste el grupo más joven [[20, 40>.

Entre los factores condicionantes de los servicios digitales en el contexto de la escuela de posgrado de la Universidad nacional, se identificó: La desactualización de reglamentos y guías del estudiante, y la inadecuada implementación de una ingeniería de requisitos; ausencia de capacitación del personal en

sistemas digitales, y falta de servicios digitales en trámites administrativos del estudiante; falta de implementación de servicios digitales en aplicativos móviles; ausencia de una línea base, débil infraestructura de las TICs; deficiente gestión de los procedimientos de vigilancia tecnológica, establecimiento de políticas y convenios con empresas y voluntad política para internalizar una cultura de mejora continua; inadecuado gestión de datos, los cuales no se actualizan ni migran a sistemas actuales; ausencia de controles, restricciones para incrementar la seguridad de la información.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarenga, A., Matos, F., Godina, R., & Matías, J. (2020). Digital Transformation and Knowledge Management in the Public Sector. *Sustainability*, 12(14), 1-24.  
<https://doi.org/10.3390/su12145824>
- Barcevičius, E., Cibaitė, G., Codagnone, C., Gineikytė, V., Klimavičiūtė, L., Liva, G., Matulevič, L., Misuraca, G., & Vanini, I. (2019). Exploring Digital Government transformation in the EU. Luxemburgo: European Commission, Joint Research Centre. <https://doi.org/10.2760/17207>
- Cruz, R. (2018). Gobernanza digital: Un análisis de propuestas para Costa Rica. *E-Ciencias de la Información*, 8(1), 3-18. <https://doi.org/https://doi.org/10.15517/eci.v8i1.29808>
- De Pablos, J., Colás, M., López, A., & García, I. (2019). Los usos de las plataformas digitales en la enseñanza universitaria. Perspectivas desde la investigación educativa. *Revista de Docencia Universitaria*, 17(1), 59-72. <https://doi.org/https://doi.org/10.4995/redu.2019.11177>
- Delgado, T., & Sánchez, A. (2018). Repensando el Gobierno Electrónico: Ventanilla Única, Servicios Sostenibles Y Gobierno Digital Centrado En La Innovación. *Revista Cubana de Administración Pública y Empresarial*, 2(3), 254-267. <https://apye.esceg.cu/index.php/apye/article/view/55/40>
- Flores-Cueto, J., Hernández, R., & Garay-Argandoña, R. (2020). Tecnologías de información: Acceso a internet y brecha digital en Perú. *Revista Venezolana De Gerencia*, 25(90), 504-527.  
<https://doi.org/10.37960/rvg.v25i90.32396>
- García, R., Yupanqui, W., Pérez, W., & Fierro, G. (2021). Integridad del sistema de Inversión pública y e-government en servicios municipales. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26(6), 266-282.  
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e6.16>
- Gil-García, J., Dawes, S., & Pardo, T. (2018). Digital government and public management research:



finding the crossroads. *Public Management Review*, 20(5), 633-646.

<https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1327181>

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial: McGraw-Hil

Hurtado, J. (2010). *El proyecto de investigación. Comprensión holística de la metodología y la investigación*. Quirón Ediciones & Sypal, Colombia-Venezuela.

Janssen, M., Rana, N., Slade, E., & Dwivedi, Y. (2018). Trustworthiness of digital government services: deriving a comprehensive theory through interpretive structural modelling. *Public Management Review*, 20(5), 647-671. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1305689>

Jiménez, I., Martelo, R., & Jaimes, J. (2017). Escuela de Gobierno basada en TIC: Determinante para la Accesibilidad e Integralidad del Empoderamiento Digital. *Información tecnológica*, 28(5), 75-86. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642017000500010>

Linkov, Í., Trump, B., Poinsette, K., & Florin, M. (2018). Governance Strategies for a Sustainable Digital World. *Sustainability*, 10(2), 1-8. <https://doi.org/10.3390/su10020440>

López, B., & Vega, C. (2017). Hacia servicios públicos centrados en el ciudadano: Desafíos pendientes de la Estrategia “Mejor Atención al Ciudadano” – MAC. *InnovaG* (3), 13-20. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/innovag/article/view/19743>

Maliqueo, C., González, J., Mardones, R., & Ardiles, M. (2021). Gestión de personas y las barreras para innovar en la transformación digital. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26(94), 510-532. <https://doi.org/10.52080/rvgluzv26n94.4>

Martínez, R. (2018). Transformación Digital y Diseño Orientado a la Privacidad en la Universidad. *RUIDERAE: Revista de Unidades de Información* (13), 1-26. <https://revista.uclm.es/index.php/ruiderae/article/view/1836>

Naser, A. (2021). *Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental*. Santiago, Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47018/S2100258\\_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47018/S2100258_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ojeda, V. (2021). *Gobierno Digital y Satisfacción del Usuario de la Corte Superior de Justicia del Santa,*



2020. [Tesis de Maestría], Chimbote.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63575/Marín\\_BWJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63575/Marín_BWJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2020). Digital Government Index: 2019 results. OECD Public Governance Policy Papers No. 03, Paris.

<https://doi.org/https://doi.org/10.1787/4de9f5bb-en>

Presidencia del Consejo de Ministros (2018). Decreto Legislativo N° 1412. Ley de Gobierno Digital, 4-8. Lima. Perú: El Peruano. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1680865/DS%20029-2021-PCM.pdf.pdf>

Presidencia del Consejo de Ministros (2021). Decreto Supremo N° 029-2021-PCM que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412. Lima, Perú: El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-del-decreto-legisl-decreto-supremo-n-029-2021-pcm-1929103-3>

Salazar, J. (2021). Gobierno digital y gestión municipal en la participación ciudadana en directivos públicos vecinos de la Municipalidad de Yanacancha, Pasco, 2020. [Tesis Doctoral, Universidad César Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55533/Salazar\\_EJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55533/Salazar_EJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Salirrosas, L., Guerra, A., Tuesta, J., & Álvarez, R. (2022). Gobierno digital y modernización en entidades públicas peruanas: revisión sistemática de literatura. *Revista Venezolana De Gerencia*, 27(100), 1376-1389. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.6>

Secretaría General de la Organización de los Estados Americanos. (2018). Fortalecimiento de la Democracia. Cuadragésimo Octavo Periodo Ordinario de Sesiones, 1. Washington, D.C. <http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=U77KLFVIEA%3D&tabid=811>

Seok Jin, E., & Jooho, L. (abril de 2022). Digital government transformation in turbulent times: Responses, challenges, and future direction. *Government Information Quarterly*, 39(2), 1-9. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101690>

Surydana, L. (2018). Service Quality, Customer Value and Patient Satisfaction on Public Hospital in



Bandung District, Indonesia. *Revista de International Review of Management and Marketing*, 7 (2); 187 – 192. <https://dergipark.org>

Tesen, A. (2021). *Incidencia del Gobierno Digital en el Fortalecimiento de la Gestión Institucional de la Universidad Nacional de Jaén 2019-2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72745/Tesen\\_LAW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72745/Tesen_LAW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Toro, A., Gutiérrez, C., & Correa, L. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(22), 71-102.

<https://doi.org/https://doi.org/10.22430/21457778.1235>

Trujillo, G., Rodríguez, L., Mejía, D., y López, R. (2022). Transformación digital en América Latina: una revisión sistemática. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(100), 1519-1536.

<https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.15>

Valencia, D. (2020). La Centralidad del Gobierno Digital en Tiempos de Pandemia. *International Journal of Digital Law*, 1(2), 11-29. <https://doi.org/10.47975/10.47975/digitalaw122020p.3-23>

