

ESCUELA DE POSGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA GESTIÓN PÚBLICA DE LA
SUTRAN, SEDE CENTRAL LIMA, AÑO 2021

Tesis para optar el grado de **MAESTRO** en:

GESTIÓN PÚBLICA

Autor

Felix Hezron Sacsa Centeno

Asesor

Doctor. Abel Marcial Oruna Rodríguez

0000-0001-6380-1014

Perú

2022

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

DESARROLLO SOSTENIBLE Y GESTIÓN EMPRESARIAL

SUB LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE). SISTEMAS
INTEGRADOS DE GESTIÓN


JURADO EVALUADOR

Jurado 1	Gaetano Cesar Guevara Bergna	
Presidente	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 2	Jorge Eduardo Lujan Lopez	
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 3	Karina Jacqueline Cardenas Rodriguez	
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Informe similitud

 Página 2 of 140 - Descripción general de integridad Identificador de la entrega trn:oid::1:3170462033

11% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...




Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía

Exclusiones

- ▶ N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 11%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 2%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Resumen

El presente estudio de investigación titulado “Gobierno Electrónico en la Gestión Pública de la SUTRAN, sede central Lima, año 2021” tuvo como objetivo principal explorar las percepciones de los funcionarios de la SUTRAN, sede central Lima, sobre la implementación del gobierno electrónico en la gestión pública durante el año 2021. La metodología empleada fue una investigación aplicada, bajo un enfoque cualitativo, nivel exploratorio. De diseño fenomenológico, no experimental y transversal. La recopilación de la data se realizó mediante la técnica de la entrevista para lo cual se empleó una guía como instrumento, los datos fueron recolectados mediante entrevista a expertos y analizados mediante el uso del método de triangulación, contrastando las respuestas de los entrevistados con las teorías y antecedentes revisados en el marco teórico. Los resultados evidenciaron que los funcionarios perciben que el gobierno electrónico ha mejorado la transparencia, la participación ciudadana y la eficiencia en la gestión pública, aunque persisten desafíos como la falta de capacitación y la brecha digital. Finalmente, se concluye que, si bien el gobierno electrónico ha generado avances significativos en la SUTRAN, es necesario fortalecer la capacitación, la comunicación interna y la articulación interinstitucional para garantizar una implementación más efectiva y sostenible.

Palabras Clave: gobierno electrónico, gestión pública, políticas públicas, transparencia.

Abstract

The present research study entitled "Electronic Government in Public Management of SUTRAN, central headquarters Lima, year 2021" had as its main objective to explore the perceptions of SUTRAN officials, central headquarters Lima, on the implementation of electronic government in public management during the year 2021. The methodology used was an applied research, under a qualitative approach, exploratory level. Of phenomenological, non-experimental and transversal design. The data collection was carried out using the interview technique for which a guide was used as an instrument, the data was collected through interviews with experts and analyzed through the use of the triangulation method, contrasting the responses of the interviewees with the theories and background reviewed in the theoretical framework. The results showed that officials perceive that electronic government has improved transparency, citizen participation and efficiency in public management, although challenges such as lack of training and the digital divide persist. Finally, it is concluded that, although e-government has generated significant advances in SUTRAN, it is necessary to strengthen training, internal communication and inter-institutional coordination to ensure a more effective and sustainable implementation.

Keywords: electronic government, public management, public policies, transparency.

Tabla de contenidos

Línea y Sub Línea de Investigación.....	ii
Jurado Evaluador	iii
Informe Similitud	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Dedicatoria y agradecimiento.....	vii
Tabla de contenidos	viii
Índice de tablas y figuras.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
I.1. Realidad problemática	1
I.2. Pregunta de investigación	7
I.2.1. Pregunta general.....	7
I.2.2. Preguntas específicas	7
I.3. Objetivos de la investigación	8
I.3.1. Objetivo general	8
I.3.2. Objetivos específicos.....	8
I.4. Justificación de la investigación.....	8
I.5. Alcance de la investigación	10
II. MARCO TEÓRICO	10
II.1. Antecedentes	10
II.1.1. Antecedentes internacionales.....	10
II.1.2. Antecedentes nacionales.....	14
II.2. Bases teóricas.....	18
II.2.1 Gobierno electrónico	18
II.2.1.1 <i>De prestación de servicios</i>	19
II.2.1.2 <i>De fomento de la consulta y extensión de los procesos democráticos</i>	20

II.2.1.3 De dinamización de los procesos de elaboración de las políticas públicas	22
II.2.2 Gestión pública.....	23
II.2.2.1 Estrategia	23
II.2.2.2 Gestión de los elementos internos.....	24
II.2.2.3 Gestión de los elementos externos.....	25
II.3. Marco conceptual (terminología)	26
III. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS.....	27
III.1. Tipo de investigación.....	27
III.2. Nivel de investigación.....	27
III.3. Diseño de investigación.....	28
III.4. Método de investigación.....	28
III.5. Categorías y Subcategorías	28
III.6. Escenario de estudio	29
III.7. Participantes	30
III.8. Técnicas de recolección de datos.....	31
III.8.1. Técnica	31
III.8.2. Instrumento.....	32
III.9. Presentación de resultados	32
III.10. Aspectos Éticos	33
IV. RESULTADOS	34
IV.1. Resultados de las entrevistas realizadas.....	34
V. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES	51
V.1. Discusión.....	51
V.2. Conclusiones.....	60
V.3. Recomendaciones.....	62
Lista de referencias	63

Apéndice.....	70
Anexo	71

Índice de tablas y figuras

Tabla 1. Lista de Categoría y Subcategoría	29
Tabla 2. Integrantes de la entidad	30
Tabla 3. Participantes en la entrevista.....	31
Tabla 4. Instrumentos	32
Figura 1. Mapa mental sobre Gobierno Electrónico.....	34
Figura 2. Mapa mental sobre Gestión Pública.....	43

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con en el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N°048-2020-CONCYTEC-P que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto (ALICIA) administrado por el pliego Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC y la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

Lista de referencias

- Allison, Graham T.;. (1980). La gestión pública y la privada ¿Son fundamentalmente similares en todos los aspectos no importantes? (J. L. Perry, & K. L. Kraemer, Edits.) *Portal Político del Ciudadano*, 27-38. Obtenido de <https://www.inep.org/index.php/libros/8-libros/78-la-gestion-publica-y-la-privada-son-fundamentalmente-similares-en-todos-los-aspectos-no-importantes-graham-t-allison>
- Arias de la Mora, R. (Junio de 2019). El “ciclo de las políticas” en la enseñanza de las políticas públicas. *Opera*(25), 137-157. doi:<https://doi.org/10.18601/16578651.n25.08>
- Barragán Martínez, X. O. (2019). *Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador*. Tesis de Doctorado, Universidad Andina Simon Bolivar, Quito. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7416>
- Bastidas Villanes, D., & Pisconte Ramos, J. (Mayo de 2009). Programa de Formación: Desarrollo de Capacidades para el Fortalecimiento de las Organizaciones Políticas. *Estado y Gestión Pública*. Lima, Perú. Obtenido de https://www.academia.edu/10917431/Estado_y_Gesti%C3%B3n_P%C3%BAblica
- Bozeman, B., & Straussman, J. D. (1990). *Estrategias de gestión pública: lineamientos para la eficacia de la gestión* (Primera ed.). San Francisco. Obtenido de <https://archive.org/details/publicmanagement0000boze/page/n9/mode/2up>
- Brugué, Q., & Subirats, J. (1996). *LECTURAS DE GESTIÓN PÚBLICA*. Madrid, España: Estado, Ministerio de Administraciones Públicas. Instituto Nacional de Administración Pública y Ministerio de la Presidencia. Boletín Oficial del Estado. Obtenido de https://www.academia.edu/40492963/LECTURAS_DE_GESTION_PUBLICA?bulkDownload=thisPaper-topRelated-sameAuthor-citingThis-citedByThis-secondOrderCitations&from=cover_page
- Calmett Velasquez, J. L. (2021). *Influencia del e-gobierno en la mejora de la gestión pública de la municipalidad provincial de Islay, Arequipa 2019*. Tesis de Maestría, Universidad

- Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa. Obtenido de <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/daba5b7a-27b4-4e76-9593-c8d16473be26>
- Cappelli, P. (Enero-Febrero de 2000). Un enfoque impulsado por el mercado para retener el talento. *Harvard Business Review*. Obtenido de <https://hbr.org/2000/01/a-market-driven-approach-to-retaining-talent>
- CEPAL. (Noviembre de 2010). Las TIC para el Crecimiento y la Igualdad: Renovando las Estrategias de la Sociedad de la Información. *Tercera Conferencia Ministerial sobre la Sociedad de la Información de América Latina y el Caribe*. Lima: Publicación de Naciones Unidas.
- Contraloría General de la República. (2021). *Informe Ejecutivo de Gestión 2020*. Lima: Contraloría General de la República. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/contraloria/informes-publicaciones/2028467-informe-ejecutivo-de-gestion-2020>
- Cosquillo Lavado, S. G. (2022). *Gobierno digital y la gestión municipal en la municipalidad provincial de Tarma - Junín en el periodo 2019-2020*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Obtenido de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/item/a3eeef16-6825-43ce-a2df-850a0c9f4980>
- Criado Grande, J. I., Ramilo Araujo, M. C., & Salvador Serna, M. (2002). XVI Concurso de Ensayos y Monografías del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública "Gobierno Electrónico". *La Necesidad de Teoría(s) sobre Gobierno Electrónico. Una Propuesta Integradora*. Caracas, Venezuela. Obtenido de [https://www.urbe.edu/info-consultas/web-profesor/12697883/articulos/Comercio%20Electronico/la-necesidad-de-teoria\(s\)sobre-gobierno-electronico-una-propuesta-integradora.pdf](https://www.urbe.edu/info-consultas/web-profesor/12697883/articulos/Comercio%20Electronico/la-necesidad-de-teoria(s)sobre-gobierno-electronico-una-propuesta-integradora.pdf)
- Cruz Meléndez, C., & Zamudio Vázquez, A. (Noviembre de 2017). Municipios y gobierno abierto, más allá del gobierno electrónico. *Opera*(21), 55-77. doi:<https://doi.org/10.18601/16578651.n21.04>.
- Delgado López-Cózar, E. (2002). *La investigación en Biblioteconomía y Documentación*. Ediciones Trea. Obtenido de <https://metodologiaecs.wordpress.com/2016/09/18/la-investigacion-en-biblioteconomia-y-documentacion/>

- Gallardo Echenique, E. E. (2017). *Metodología de la Investigación* (primera ed.). Huancayo, Perú: Universidad Continental. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- García Mendoza, S. A. (2020). *La efectividad del gobierno electrónico en México: un análisis cualitativo comparado de eficacia y eficiencia en la administración pública centralizada del estado de Michoacán durante el año 2019*. Tesis de Maestría, Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, Morelia. Obtenido de http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx:8083/xmlui/handle/DGB_UMICH/2481
- Gil Rodríguez, E. P. (2002). Identidad y nuevas tecnologías: repensando las posibilidades de intervención para la transformación social. *FUOC*. Obtenido de <https://www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/gil0902/gil0902.pdf>
- González Àvila, M. (Mayo-Agosto de 2002). Aspectos Èticos de la Investigacion Cualitativa. *Revista Iberoamericana de Educaciòn(29)*, 85-103. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/800/80002905.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6a ed.). México D.F., México: McGraw Hill.
- Huairá Paraguay, Y. S. (2021). *Sistema de gobierno electrónico para mejorar la gestión pública del gobierno regional de Huancavelica*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica. Obtenido de <https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/2ddbc9d5-b017-471d-b9c5-f865f380c4f6/content>
- Infante Cabrera, Z. S. (2019). *Aplicación del gobierno electrónico para optimizar la gestión pública de la Procuraduría Pública de la RENIEC*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional Federico Villareal, Lima. Obtenido de <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/2871>
- Martínez Cerna, P. (2021). *Gobierno electrónico, desempeño municipal y desarrollo local: Análisis comparativo sobre las aportaciones del gobierno electrónico en los municipios de Morelia, Uruapan y San Pedro Garza García*. Tesis de Maestría, Universidad Michoacana de San

- Nicolas de Hidalgo, Morelia. Obtenido de http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx:8083/xmlui/handle/DGB_UMICH/5048
- Martinez, R., Palma, A., & Velásquez, A. (2020). Revolución tecnológica e inclusión social: Reflexiones sobre desafíos y oportunidades para la política social en América Latina. (C. E. (CEPAL), Ed.) *Serie Políticas Sociales*(233). Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45901/1/S2000401_es.pdf
- Mashigo, P., & Herbet Maserumule, M. (2015). Public Administration and Economics: Twin-Sciences That [Should] Go Together for Rounded-Knowledge? *Journal of Management and Marketing Research*, 1-14. Obtenido de <https://www.aabri.com/manuscripts/09210.pdf>
- Melendez, J., & El Salous, A. (2021). Factores críticos de éxito y su impacto en la Gestión de Proyectos empresariales: Una revisión integral. *Revista de Ciencias Sociales*, XXVII(4), 228-242. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/280/28069360017/html/>
- Mendoza Huaripata, R. (2020). *Influencia de las Políticas Publicas en la Modernización de los Sistemas Administrativos en la Universidad Nacional de Cajamarca en el año 2019*. Tesis de Doctorado, Univesidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/3938/Mendoza%20Huaripata%2c%20Reynaldo.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Mishra, A., & Mishra, D. (November de 2011). E-Government - Exploring the Different Dimensions Of Challenges, Implementation, and Success Factors. *The DATA BASE for Advances and Information Systems*, 42(4), 23-37. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/278718657_E-government
- Monje Álvarez, C. A. (2011). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa*. Neiva. Obtenido de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Naciones Unidas. (2020). Gobierno digital en la década de acción para el desarrollo sostenible. *Naciones Unidas: Encuesta sobre E-Gobierno, 2020*. Nueva York, EE.UU: Naciones Unidas, Sector de Servicios editoriales. Obtenido de [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20\(Spanish%20Edition\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Spanish%20Edition).pdf)

- Naser, A., & Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Santiago de Chile: Publicaciones de las Naciones Unidas. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/entities/publication/7db05d2b-2d1d-46d9-b110-6a2ded3845b9>
- Naser, A., & Concha, G. (2014). Rol de las TIC en la gestión pública y en la planificación para un desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe. *CEPAL- Serie Gestión Pública*. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/35951>
- Núñez-López, S., Ávila-Palet, J.-E., & Olivares-Olivares, S.-L. (2017). El desarrollo del pensamiento crítico en estudiantes universitarios por medio del Aprendizaje Basado en Problemas. *Revista iberoamericana de educación superior*, VIII(23), 84-103. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-28722017000300084
- Observatorio Nacional de Tecnología y Sociedad. (2021). *Empleo Tecnológico. Navegando los indicadores en España y en la Union Europea. 2021*. Ministerio de Asuntos Economicos y Transformación Digital, Madrid. doi:10.30923/emtecindesue21
- Ortún Rubio, V. (2014). Gestión Pública. *Fundación BBVA*. Obtenido de https://www.fbbva.es/wp-content/uploads/2018/06/1993_cu_000145_ort_ges.pdf
- Ponce Muñoz, P. (2009). El Gobierno Electrónico (e-government). *Ciencia y Tecnología*. Obtenido de <https://revistamarina.cl/revistas/2009/5/ponce.pdf>
- Rivera Urrutia, E. (2006). *Concepto y problemas de la construcción del gobierno electrónico. Una revisión de la literatura, Una revisión de la literatura* (Vol. 15(2)). Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1405-10792006000200259&lng=pt&nrm=iso
- Rodriguez Rodriguez, J. M., & Daureo Campillo, M. (2003). *SISTEMAS DE INFORMACIÓN: ASPECTOS TÉCNICOS Y LEGALES*. Almería. Obtenido de <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/973/1/Sistemas%20de%20informaci%c3%b3n%20aspectos%20t%c3%a9cnicos%20y%20legales.pdf>

- Silva Morales, D. O. (2021). *Gobierno electrónico y transparencia en la Municipalidad Distrital de La Victoria*. Tesis Grado Magister, Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53126>
- Snell, S., & Bohlander, G. W. (2013). *Administración de Recursos Humanos* (16a ed.). Obtenido de <https://latam.cengage.com/libros/administracion-de-recursos-humanos/>
- Suárez Nieves, J. O. (2020). *Los factores críticos de éxito para una interoperabilidad efectiva de un gobierno electrónico*. Tesis de Doctorado, Universidad Ana G. Méndez, Gurabo. Obtenido de <https://www.proquest.com/openview/7b16de409e336225958dcaeec984980/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>
- Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, C. y. (s.f.). *Plataforma Digital Unica del Estado Peruano*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/sutran/institucional>
- Tamayo, N., & Fernández, J. A. (2017). *Administración pública, conceptos y realidades*. Ruth Casa Editorial.
- Tello Torres, D. (2020). *Implementación del gobierno electrónico en tres municipios de sexta categoría en Colombia. Un estudio de caso*. Tesis de Maestría, Universidad Externado de Colombia. Obtenido de <https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/06616808-98c0-4475-943c-2f0a6a192379/content>
- Tirenti, C. E. (2019). *Gobierno electrónico en el sector público nacional argentino : el sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE) y su aporte a la transparencia (2016-2019)*. Tesis de Maestría, Universidad de San Andres, Buenos Aires. Obtenido de <https://repositorio.udesa.edu.ar/items/dba8f031-ebb7-4f53-93c3-68e1de26c214>
- Tricas Lamana, F. (2007). *El gobierno electrónico: servicios públicos y participación ciudadana*. Zaragoza, España. Obtenido de <https://fundacionalternativas.org/wp-content/uploads/2022/07/xmlimport-EwesW5.pdf>
- Tubella, I., & Villaseca, J. (2005). *Sociedad del Conocimiento. Como cambia el mundo ante nuestros ojos*. Barcelona, España: UOC SI.

- UNESCO. (2014). Informe sobre tendencias sociales y educativas en América Latina 2014. *Políticas TIC en los sistemas educativos de América Latina 2014*. Obtenido de <https://www.buenosaires.iiep.unesco.org/es/publicaciones/informe-sobre-tendencias-sociales-y-educativas-en-america-latina-2014>
- UNICEF. (2013). *Las políticas TIC en los sistemas educativos de América Latina: Caso Argentina* (1° ed.). (E. e. Elena Duro, Ed.) Argentina: UNICEF. Obtenido de https://siteal.iiep.unesco.org/sites/default/files/sit_investigacion_pdf/1746.pdf
- Urquiza, R., & Suarez, A. (Julio de 2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *Ciencias Sociales*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/cccss/13/auas.htm>
- Valdiviezo Del Carpio, M. (2013). *La Participación Ciudadana en el Perú y los Principales Mecanismos para Ejercerla*. Informe Especial, Gestión Pública y Desarrollo, Lima. Obtenido de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/10CB865461FC9E2605257CEB00026E67/\\$FILE/revges_1736.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/10CB865461FC9E2605257CEB00026E67/$FILE/revges_1736.pdf)
- Valencia-Tello, D. C. (2016). El Gobierno electrónico como instrumento de inclusión y participación en el estado colombiano. *Revista da Faculdade de Direito – UFPR*, 61, 39-65. doi:10.5380/rfdufpr.v61i3.48517
- Vargas Diaz, C. D. (2011). El Gobierno Electrónico o e-Gobierno. *Uni-Pluriversidad*, 11(1), 69-84. Obtenido de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/unip/article/view/10580>
- Vieira Vieira, C. (Julio-Diciembre de 2014). Gestión de recursos humanos: indicadores y herramientas. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 7(14), 23-33. Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/lainet/lainetv7n14/art01.pdf>
- Zarate Alvarado, C. C. (2020). *Gobierno electrónico y gestión de la calidad en la dirección de admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, año 2019*. Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Trujillo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45264>