



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gobierno electrónico y la calidad del servicio a los becarios de  
un programa de becas de La Libertad 2023.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Villarreal Salirrosas, Eduvina Rosmery (orcid.org/0000-0001-6610-4134)

**ASESORES:**

Dr. Revilla Paredes, Cesar Roberto (orcid.org/0000-0002-0936-1617)

Dr. Alva Palacios Gomez, Luis Enrique (orcid.org/0000-0003-3224-5363)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación de todos sus niveles

TRUJILLO – PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme la fortaleza para continuar y permitir que siga formándome para obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública, una meta trazada y cumplida.

A mis queridas hijas, Tatiana y Luana, por apoyo incondicional y por ser pacientes y comprensivas, lo cual permitió que siga siendo perseverante y que se haga posible la culminación de mi formación profesional en la maestría.

A mis asesores por sus sabias enseñanzas, su compromiso y todo su apoyo para poder conseguir la culminación exitosa de la maestría en Gestión pública.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi hijita Tatiana por todo su apoyo y comprensión que me ha tenido, siendo una niña de tan solo 9 años me sostuvo en cada momento para lograr mi meta profesional, estoy convencida que sin su apoyo me hubiera sido muy difícil culminar, pero lo logramos juntas.

A mi hijita Luna quien fue capaz de apoyarme y comprender que mamá tenía que continuar estudiando y me motivó a seguir adelante, mirarla y era mi fuerza para no rendirme y ahora aquí estoy más fuerte que nunca y feliz por culminar mi tesis para obtener mi grado académico tan esperado.

A mis familiares por apoyarme de diferentes maneras y que sumaron para poder seguir de no desmayar en el camino, sinceramente muy agradecida por su apoyo incondicional y de corazón.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CESAR ROBERTO REVILLA PAREDES, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Gobierno electrónico y la calidad del servicio a los becarios de un programa de becas de La Libertad 2023", cuyo autor es VILLARREAL SALIRROSAS EDUVINA ROSMERY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 22 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CESAR ROBERTO REVILLA PAREDES DNI: 17878190 ORCID: 0000-0002-0936-1617	Firmado electrónicamente por: CREVILLAP el 20-09- 2023 08:54:06

Código documento Trilce: TRI - 0610634





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, VILLARREAL SALIRROSAS EDUVINA ROSMERY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gobierno electrónico y la calidad del servicio a los becarios de un programa de becas de La Libertad 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
VILLARREAL SALIRROSAS EDUVINA ROSMERY DNI: 42977270 ORCID: 0000-0001-6610-4134	Firmado electrónicamente por: EVILLARREALS el 03- 08-2023 11:24:10

Código documento Trilce: INV - 1304823



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	vii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
II. METODOLOGÍA	15
2.1. Tipo y diseño de investigación	15
2.1.1. Tipo de investigación	15
2.1.2. Diseño de investigación	15
2.2. Variables y operacionalización: (Ver anexo)	16
2.3. Población, muestra y muestreo	16
2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	17
2.5. Procedimientos	19
2.6. Método de análisis de datos:	19
2.7. Aspectos éticos	19
III. RESULTADOS	20
IV. DISCUSIÓN	25
V. CONCLUSIONES	29
VI. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	31

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Alumnos becarios que componen la muestra de estudio.....	17
Tabla 2. Prueba de normalidad para las variables de estudio Gobierno electrónico y dimensiones de la Calidad del servicio.....	20
Tabla 3. Correlación No paramétrica Rho de Spearman para las variables de estudio Gobierno electrónico y Elementos Tangibles y No Tangibles de la Calidad del servicio.....	21
Tabla 4. Correlación No paramétrica Rho de Spearman para las variables de estudio Gobierno electrónico y Capacidad de respuesta de la Calidad del servicio.....	22
Tabla 5. Correlación No paramétrica Rho de Spearman para las variables de estudio Gobierno electrónico y Capacidad de respuesta de la Calidad del servicio.....	23
Tabla 6. Correlación No paramétrica Rho de Spearman para las variables de estudio Gobierno electrónico y Calidad del servicio.....	24

## RESUMEN

La investigación plantea como objetivo determinar cuál es la relación que existe entre la implementación del gobierno electrónico la calidad de servicio a los becarios de un programa de becas de La Libertad 2023. Se realizó un estudio tipo básica con enfoque cuantitativo, transeccional correlacional, con una muestra conformada por 100 becarios de una Unidad de Coordinación y Cooperación elegida para el estudio, la recolección de datos se dio aplicando la encuesta cuyo instrumento es el cuestionario, se utilizó la prueba No Paramétrica Correlación Rho de Spearman. Los resultados indican que la Correlación No paramétrica Rho de Spearman para las variables de estudio Gobierno electrónico y Elementos Tangibles y No Tangibles de la Calidad del servicio el valor de Rho de Spearman (0,001) y la significación bilateral ( $p=0,868$ ), para las variables de estudio Gobierno electrónico y Capacidad de respuesta de la Calidad del servicio el valor de Rho de Spearman (0,004) y la significación bilateral ( $p=0,812$ ), y para el Gobierno electrónico y prestación del servicio de la Calidad del servicio, el valor de Rho de Spearman (0,000) y la significación bilateral ( $p=0,770$ ), y para las variables de estudio Gobierno electrónico y Calidad del servicio el valor de Rho de Spearman (0,000) y la significación bilateral ( $p=0,861$ ),llegando a la conclusión que las variables presentan una relación significativa.

Palabras Clave: gobierno electrónico, calidad de servicio, sistema integrado de becas.

## ABSTRACT

The objective of the research is to determine the relationship that exists between the implementation of electronic government and the quality of service to the scholarship holders of a La Libertad 2023 scholarship program. A basic type study was carried out with a quantitative, correlational transactional approach, with a sample made up of 100 scholarship holders from a Coordination and Cooperation Unit chosen for the study, data collection was given by applying the survey whose instrument is the questionnaire, the Non-Parametric Rho Spearman Correlation test was used. The results indicate that the Spearman's Rho Non-parametric Correlation for the study variables Electronic Government and Tangible and Non-Tangible Elements of Service Quality, the value of Spearman's Rho (0.001) and bilateral significance ( $p=0.868$ ), for the study variables Electronic Government and Response Capacity of Service Quality, the value of Spearman's Rho (0.004) and bilateral significance ( $p=0.812$ ), and for Electronic Government and service provision of Service Quality, the value of Spearman's Rho (0.000) and bilateral significance ( $p=0.770$ ), and for the study variables Electronic government and Quality of service, the value of Spearman's Rho (0.000) and bilateral significance ( $p=0.861$ ), reaching the conclusion that the variables present a significant relationship.

Keywords: electronic government, quality of service, integrated scholarship system.

## I. INTRODUCCIÓN

La administración del estado invita a todas las instituciones a implementar la administración electrónica y que ésta implementación contenga las herramientas logren los objetivos institucionales y a su vez la satisfacción de los usuarios y que sean brindados de manera eficiente y con eficacia, somos conocedores que la implementación del Gobierno Electrónico va a permitir a las instituciones públicas y los ciudadanos acercarse, y a su vez van a brindar confianza y se va a mejorar la imagen de las instituciones públicas del estado.

A nivel Nacional nuestro país ha iniciado a implementar el gobierno electrónico en el Peruano (2018) mediante Decreto Legislativo N° 1412-2018, y el Gobierno Peruano implementa la gobernanza digital con el objetivo de digitalizar los procesos administrativos y brindar servicios digitales en las instituciones públicas, en una administración de tres niveles, sabemos que el país atravesó por momentos difíciles a consecuencia por el Covid-19, por ello que el gobierno peruano ha emitido varias normas para salvaguardar a la ciudadanía, permitiendo el distanciamiento y/o aglomeraciones; una de las primeras disposiciones el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, que declara el estado de emergencia y se ordena el aislamiento social, con estas disposiciones vigentes, las agencias comienzan a considerar un estado de emergencia hasta el 2021, modernización de la administración pública. El eje horizontal de la política de modernización de políticas mediante el gobierno atraerá la atención de los ciudadanos.

La Administración Pública, utiliza el gobierno electrónico para brindar servicios a los usuarios a través de las TIC.

El gobierno electrónico debe implementarse y ésta a su vez debe ir acompañada de equipos en buen estado en las instituciones públicas para mejorar las atenciones y la información para los ciudadanos, y debe proporcionarse de manera efectiva, aumentando así transparencia en los usuarios y que permitan promover la participación ciudadana. (Organización de los Estados Americanos, 2023)

Es así que se implementa por el gobierno en la gestión institucional de los programas de becas, permite fortalecer las atenciones y capacitar a los diferentes actores y en la plataforma de relacionarnos con el usuario permitiendo: la atención virtual.

En ese sentido, los programas de becas, estructuraron el Sistema Integrado de Becas SIBEC, al que integraron la Certificación y Firma Digital en concordancia con las normativas vigentes de subvenciones del programa, que permitan simplificar y reforzar los procedimientos de soporte institucional.

Es importante mencionar que anteriores los becarios tenían que presentar de manera física y con firma físicas, sus boletas de consumo, fichas de matrícula, reportes de notas, declaración jurada de asistencia y contratos de alojamiento, ello provocaba que formaran grandes colas para ser atendidos por sus especialistas y a su vez sean validados y aceptados, de ser observados el becario nuevamente tenía que rehacer los documentos observados y le conllevaba a regresar al mismo proceso de atención y espera, para que puedan procesar su beneficio de manutención de cada mes, era muy engorroso y se tenía una gran demora en la atención, debido a que la atención era por becario, y con el aislamiento social se fortaleció el uso del gobierno electrónico, los becarios empezaron a subir sus documentos de manera individual, utilizando el intranet del beneficiario y firmando de manera electrónica en el área metodológica permitirá realizar un estudio para poder reducir las atenciones y objetivos planteados, el área social ayudará a implementar el sistema integrado en otras instituciones.

Los requisitos principales para postular al concurso de becas, es que los ciudadanos sean de nacionalidad peruana y que se hayan destacado logrado alto rendimiento académico es decir tercio superior como mínimo en los 2 últimos años de estudios o en el último año académico, dependiendo de la beca a postular.

Otro requisito principal es estar en condición vulnerable o de pobreza.

Es importante mencionar que la pobreza ha logrado incrementar las brechas en nuestro país, afectando a los ciudadanos, ya sea física y psicológica, entre otras.

A nivel internacional la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, CEPAL, (2022) en el 2022, 33 países de América Latina y el Caribe, el 58% (19) superó el promedio mundial (0,6102) y 6 países (Uruguay, Chile, Argentina, Brasil, Costa Rica y Perú) tienen indicadores de desarrollo de gobierno electrónico muy altos.

Es por ello que se plantea el problema ¿Cuál es la relación que existe entre la implementación del Gobierno electrónico y la Calidad del servicio a los becarios de un programa de becas de La Libertad 2023?, del mismo modo se despliegan los problemas específicos, a) ¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno electrónico y la dimensión elementos tangibles y no tangibles de la calidad de servicio a los becarios de un programa de becas de La Libertad 2023?, b) ¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno electrónico y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio a los becarios de un programa de becas de La Libertad 2023?, c) ¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno electrónico y la dimensión prestación de servicios de la calidad de servicio a los becarios de un programa de becas de La Libertad 2023? es así que este trabajo se justifica en el área teórico aportando con información actual y real sobre el problema, en el área metodológica permitirá realizar un estudio y poder lograr nuestros objetivos, es así que el área social va a permitir la implementación de estrategias con el fin de favorecer a los ciudadanos. El objetivo de esta investigación es determinar la relación que existe entre la implementación del Gobierno electrónico y la Calidad del servicio a los becarios de un programa de becas de La Libertad 2023, de este modo se determina los siguientes objetivos específicos, a) determinar la relación que existe entre la dimensión externa del gobierno electrónico y la dimensión elementos tangibles y no tangibles de la calidad de servicio a los becarios de un programa de becas de La Libertad 2023, b) determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio a los becarios de un programa de becas

de La Libertad 2023, c) determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la dimensión prestación de servicios de la calidad de servicio a los becarios de un programa de becas de La Libertad 2023. Por su parte, la hipótesis general Existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio a los becarios de un programa de becas de La Libertad 2023. Trayendo consigo las siguientes hipótesis específicas, a) existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la dimensión elementos tangibles y no tangibles de la calidad de servicio a los becarios de un programa de becas de La Libertad 2023, b) existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio a los becarios de un programa de becas de La Libertad 2023, c) existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la dimensión prestación de servicios de la calidad de servicio a los becarios de un programa de becas de La Libertad 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional se tiene las siguientes investigaciones que dan sustento teórico a la investigación realizada.

Mayanga (2022) realiza una investigación básica, de diseño correlacional y teniendo una muestra 364 ciudadanos, los resultados que se obtuvieron comprobaron que existe una correlación positiva moderada evidenciándose que su primera variable fue regular y en la variable Atención al ciudadano con el 77,3%. Es por ello importante mencionar que se deben implementar las herramientas que sean necesarias y que éstas a su vez sean óptimas para atender las necesidades a la población, Con el resultado obtenido, se podrá fortalecer a la municipalidad ya que la información que se proporcione será confiable en la institución.

Chilet, (2020) su estudio tuvo una muestra de 252 usuarios, lo que le permitió obtener resultados que demuestran que sus variables de gobierno electrónico están relacionadas con la calidad de servicio brindados a los usuarios, y era moderado. El nivel de correlación positiva también puede indicar que, a mayor cantidad de información, mayor calidad de los servicios que se brinden a los ciudadanos. Es así que se dice que los servicios que se brinden a los ciudadanos mientras más información tengas, la transparencia de la información es mejor y de alta confiabilidad para la ciudadanía. En su investigación refleja el impacto que tiene para los ciudadanos tener la información de calidad, con eficacia y eficiencia para satisfacer sus necesidades. El servicio que esperan los ciudadanos es de calidad y en óptimas condiciones.

Para Salazar. (2020). En el estudio que realizó en el Servicio en el tribunal Superior de San Martín de Tarapoto 2020”, lo realizó con una muestra de 71 empleados, y logró evidenciar que existe una relación muy alta entre sus variables. Así mismo existe relación entre sus dimensiones y que esta es positiva. Siendo así el nivel de implementación es regular. La investigación es relevante para implementar en las investigaciones que ayuden a implementar en las instituciones públicas para que sean de fácil acceso a los ciudadanos,

y se pueda reducir las brechas de información y se acerquen las atenciones a los lugares más recónditos de nuestro país, permitiendo acceso a los ciudadanos desde cualquier parte del país, utilizando las diversas herramientas tecnológicas.

Ipanaque, (2021) en su investigación considera la muestra de 35 colaboradores administrativos y su diseño es no experimental correlacional, en la cual demuestra que hay una relación significativa en la calidad de servicio y gestión del talento, demostrando que será mayor, y que se asocian las dos variables de estudio, así también determinó que la calidad de servicio es buena. Con los resultados obtenidos se pueden realizar mejoras en las instituciones del estado y que se fortalezcan las capacitaciones a los servidores públicos de acuerdo a los avances de la gestión pública y acortando las brechas.

Zelaya (2021) Su estudio es, no-experimental con diseño descriptivo correlacional, transversal, y concluyó que los procesos de gestión y administrativos en el gobierno electrónico tiene una correlación positiva moderada, y que contribuye a la mejora de procesos de planeamientos, dirección y que la información guarda un nivel de relación positiva. Sin embargo, en la regresión lineal no es significativa y demuestra que la información no influye, y que en la regresión lineal no es significativo apreciando que no existe adecuado ajuste moderado, y que se puede apreciar que la transacción si influye en los procesos administrativos.

En este contexto la tesis de investigación se sustenta en un marco teórico relaciona a las variables del objeto de estudio, a su vez los resultados que se han obtenido producto de su investigación realizada.

Gobierno electrónico, existen diferentes definiciones

La (OECD) citado por Gobierno del Perú (2011) define el Gobierno Electrónico como:

Las TIC crean nuevas relaciones entre el gobierno, usuarios con accesos a los servicios, lo que permite tomar oportunidad decisiones de mejora a los

servicios que se brindan, siendo así que al momento de las rendiciones llegan a ser claras, sencillas y de fácil entender para la ciudadanía.

Para Naser y Concha (2011) el gobierno electrónico pueda brindar los servicios sin tener en cuenta del tiempo, ni las distancias de las instituciones, al contrario, permitan acercar al ciudadano y a las instituciones del estado.

La (OEA, 2021) indica sobre la eficiencia acompañada de la eficacia permite mayor transparencia en las instituciones de gestión pública y acerca a los ciudadanos con sus gobiernos, por ello dado una mirada la comunicación oportuna logra reducir las brechas, cuán importante es usar la tecnología.

La Secretaria de Gestión Pública (s.f):

Refiere que las TIC permiten gestionar la eficacia y eficiencia en los servicios que brindan a todos sus usuarios y que la administración va a mejorar la atención y sobre todo atienden en tiempos oportunos, así como mejorar comparativa y continuamente la transparencia de la administración pública, en el sector público y promover el compromiso cívico, con herramientas técnicas clave para modernizar la gobernanza pública, complementar y acompañar la gestión de procesos y lo que es más importante apoyar el seguimiento y la evaluación y promover la gobernanza abierta. (p. 50)

El gobierno electrónico ha permitido las instituciones modernicen las atenciones a los usuarios a través de sus mesas de partes virtual, así mismo los procesos internos de las instituciones haciendo adecuadamente el uso de las TIC, es un reto para las instituciones públicas implementar el gobierno electrónico, así como adquirir con los equipos tecnológicos aptos para brindar los servicios, así como implementar los sistemas de operacionalización de las plataformas para su atención y que esta sea eficiente y confiable, evitando el acceso limitado a los usuarios.

La Secretaria de Gestión Pública (s.f) precisa que:

Se debe continuar mejorando los canales de atención, para que estos sean más amigables y que permitan transparentar la información, y que a su vez

todas las atenciones realizadas en las ventanillas, mesa de partes entre otros se refuercen y que los ciudadanos aprovechen todos los canales de atención, y que sientan satisfacción en su atención y estén convencidos de la transparencia de las instituciones, los servicios deben ser sencillos y de fácil acceso. Es importante mencionar que conforme se vaya implementando más atenciones a los usuarios se irá transparentando más los servicios y estos siendo más eficientes y eficaces, logrando revertir la opinión de los ciudadanos con respecto a las atenciones.

Últimamente, gracias al uso de las (TIC), se ha logrado enormes avances en términos de alcance, escala y velocidad de implementación, lo que ahora está dando forma a la revolución digital y, por lo tanto, a la nueva visión del gobierno electrónico.

Para el Ministerio de Economía y finanzas (2021) hace una diferencia entre gobierno electrónico y gobierno digital.

Gobierno electrónico, trata de utilizar las (TIC), especialmente el internet como una herramienta para una mejor gobernanza en las diferentes atenciones (p. 23)

Ministerio de Economía y finanzas (2021) el Gobierno digital:

La tecnología digital es fundamental para integrar las estrategias para modernizar el gobierno y esta a su vez pueda crear valor social basado en un ecosistema de actores, ONG empresas, asociaciones cívicas e individuos que conectan datos, producción y adquisición de servicios a gobiernos que interactúan con contenidos. (p. 23)

Mediante Decreto Legislativo N°1412 del año 2018 se aprueba la Ley de Gobierno Digital del Estado Peruano, con la promulgación de esta norma el Perú da un giro de gobierno electrónico a gobierno digital iniciándose la modernización y que en esta etapa se ha ido implementando procesos para la modernización con un nuevo concepto y enfoque moderno de Gobierno Digital, y que ha provocado cambios y una visión más integra teniendo como centro al ciudadano/administrado y como ente rector del Sistema Nacional de

Transformación Digital la Secretaria de Gobierno Digital (SEGDI), creada en el 2017.

Ministerio de Educación (2015) hace conocer que el gobierno electrónico se implementa en PRONABEC “implica un profundo cambio de la mentalidad de los diferentes actores y en la forma de relacionarse con los usuarios permitiendo reorientar, agilizar, optimizar, flexibilizar y transparentar la gestión, utilizando las TIC”. (p. 2)

Para PRONABEC a través de la unidad de Sistemas e Información a implementado el sistema integrado de BECAS denominado SIBEC.

Ministerio de educación (2015) PRONABEC utiliza la firma digital, es una firma electrónica que realiza la función de una firma manuscrita, permite la identificación del usuario y tiene validez y la integridad de una firma manuscrita, y es certificada por la autoridad competente. (p. 04)

Ministerio de educación (2015) La firma digital se representa de dos formas. “Una firma visible en la cual se muestra la rúbrica en el documento y la invisible que no se ve la rúbrica en el documento, pero si se encuentra en el documento” (p. 04)

Ministerio de educación (2015) La firma digital en PRONABEC lo hacen uso, “la persona natural, para el programa es el becario, firma digital que sirve para todos los propósitos y es a título personal, otro lado una persona jurídica, para el programa son los funcionarios y servidores de PRONABEC”. (p. 04)

Ministerio de educación (2015) La firma digital tiene ventajas como:

Es más fácil y rápida los tramites que realizan los becarios y servidores, durante los procesos de tramite evita el fraude y manipulación de los documentos, asegura la autoría y identidad de los becarios y servidores que firman los documentos, mejora el medio ambiente cero papeles. (p. 04)

Ministerio de Educación (2015) la gestión de pagos en el programa “es entendido como un conjunto de operaciones y actividades que permiten

realizar el pago de subvenciones al becario en sus diferentes conceptos, manutención y beneficios y a las instituciones educativas superiores por los servicios académicos brindados al becario”. (p. 5)

Ministerio de educación (2015) Durante la gestión de pagos participan:

El becario, quien sustenta el pago a través de la boleta de matrícula, reporte de notas, declaración jurada de asistencia diaria y declaración jurada de renovación de beca. El especialista gestor, profesional que verifica los documentos acreditados por el becario quien agrupa las solicitudes en una conformidad de pago y los valida. Fiscalización y control previo para ello el sectorista verifica la conformidad de las solicitudes de pago presentadas por el gestor, luego genera el consolidado de control de conformidades. Contabilidad verifica los documentos presentados por fiscalización, lo compromete y devenga el importe del pago en el SIAF y en el SIBEC. Administración a través del jefe de la unidad verifica el consolidado de control de conformidades. Tesorería identifica la fase de devengado en el SIAF Y CIBEC y genera el adjunto girado. (p. 05)

Rincón y Vergara (2017), indica que los servicios que se dan a los ciudadanos, son prestaciones que brindan los funcionarios públicos, los que han aparecido producto del manejo de herramientas que brindan información, en donde prevalece la relación que tiene el administrado con el gobierno electrónico, la gestión es verás y fiable debido a la gestión. Armas (2011) menciona a las herramientas digitales que se usaran a través de las TICs sean utilizadas y aceptadas por los ciudadanos estás pueden ser manejadas a través de sitios web y otras plataformas digitales que permitan el acercamiento a los ciudadanos. Cardona (2014) realiza la potencialidad de promocionar estos servicios para su posterior interrelación con los ciudadanos, apoyándose en las redes sociales como herramientas de interrelación de estos, del mismo modo se anteponen como el mayor elemento de las TIC sin menospreciar a otras herramientas electrónicas. Rincon, Vergara (2017) cuando hablan de las dimensiones internas, se refiere a procesos administrativos estables y

empresariales, los cuales tienen características de ser eficientes, modernos y vanguardistas, con el fin de poder ser reestructurados y rediseñados si el caso lo permitiera, entonces podemos precisar que generar el desarrollo de un gobierno electrónico y ejecutarlo afecta principalmente a la estructura organizacional en general.

La dimensión interna, donde Cardona (2014) los procesos internos que ocasionan las gestiones gubernamentales se encuentra relacionada en la implementación de las TIC, es así que las facilidades operativas que ofertan están estructuradas de acuerdo a los lineamientos transformadores a la mirada del servicio a los ciudadanos, y que estas a su vez deben repercutir ocasionando adiestramiento de manera permanente y motivadora en la gestión en la que desenvuelven en su trabajo los colaboradores o servidores públicos. (p.114).

Con el intercambio de información la dimensión relacional logra y permite que los resultados sean de calidad de servicio, así mismo, Guédez (2028) indica que las instituciones deben coordinar de manera oportuna, también que debe ser clara y asertiva en el ámbito relacional, para ello los usuarios deben hacer uso de las herramientas digitales y a su vez tener sus accesos para que puedan acceder como operadores del sistema del gobierno electrónico, es por ello que las herramientas deben ser amigables y con una estructura que permitan la ubicación y comprensión (Naser,2019). Esto tiene relación con lo que manifiesta Cardona (2014), menciona que, para mejorar los servicios y procedimientos internos organizacionales, se debe generar oportunidades y crear accesos de comunicación que permitan intercambiar información y recursos en las instituciones (p.115).

Como segunda variable de estudio se tiene la calidad de prestación del servicio. Para, Zeithmal y Berry (1985) definen la calidad como el juicio del usuario sobre su satisfacción con la superioridad o bondad de un producto; el cual será determinado con base en sus expectativas y percepciones (p.78).

Es importante mencionar, que hay varias definiciones de Calidad, ya que han conceptualizado teniendo en cuenta que estas satisfagan y cumplan con las exigencias y necesidades de los usuarios.

Calidad de servicio.

Parasuraman, Zeithaml y Berry indican que la calidad de servicio debe cumplir con las exigencias de los ciudadanos y que las instituciones deben realizar diagnósticos de los bienes y servicios que ofrecen y que tengan en cuenta el análisis para señalar a la hora de evaluar, ello es importante para poder pretender realizar mejoras (Colmenares & Saavedra, 2007).

La variable calidad de servicio, PCM (2019) permite medir la satisfacción de los usuarios y los niveles, teniendo en cuenta a bienes y servicios recibidos y estos a su vez, si han cubierto sus expectativas y necesidades del usuario, para poder ver si existe relación con los servicios que han ofrecido las instituciones públicas, así como también si sus fines fueron colectivos y si los recursos fueron utilizados con eficiencia y eficacia.

Dentro de estas variables tenemos las siguientes dimensiones

La dimensión referente a tangibilidad donde Kerin y Hartley (2018) nos menciona que el ambiente físico debe estar implementado con equipos tecnológicos, materiales e instrumentos de comunicación y colaboradores, es por ello que el ambiente debe ser visible para poder ejecutar los procesos, y que los usuarios perciban al servidor con alta disponibilidad para atenderlos. (Saavedra, 2018).

“La dimensión de capacidad de respuesta es basada en el deseo de ayudar a los usuarios a prestar servicios en poco tiempo, pero de manera eficiente (Kerin y Hartley, 2018, p. 35), esta dimensión se puede medir mediante los siguientes indicadores: personas que brindan servicio, velocidad oportuna en la atención, así mismo el tiempo de respuesta y los factores que propicien un desempeño eficiente de las operaciones a nivel de sistema y computador (Fontalvo et al. 2020, p. 23).

En ámbito internacional encontramos como sustento de la presente investigación los siguientes antecedentes:

Corrales (2022) en su estudio de investigación, realizó con enfoque cuantitativo, descriptivos correlacional y con una muestra de 385 usuarios externos, a quienes aplicó un cuestionario a sus usuarios externos y que los resultados demostraron que, si existe una alta relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios externos, es importante mencionar que los resultados también demostraron que las variables tienen una relación positiva y que se rechazó la hipótesis nula. Es así que con los resultados obtenidos las instituciones pueden implementar y mejorar las atenciones de calidad y satisfacción de sus usuarios.

Tirenti, (2019) realizó un estudio cualitativo y utilizó el estudio de caso y análisis, y su objetivo es identificar utilizando el enfoque evolutivo, los posibles aportes para la transparencia gubernamental, es así que su resultado fue que la implementación del sistema, la gestión pública se mejora con la transparencia y que a su vez que cuente con condiciones para consolidar las oportunidades que permitan la mejora, en la investigación realizada.

Guamán, (2019) utilizó el método descriptivos y su muestra es preferentemente mujeres de 21 a 40 años de edad , en su objeto de investigación pretende evaluar cual es el impacto de gobierno electrónico en la entrada y el seguimiento de los trámites en su institución, es importante mencionar que las encuestas aplicadas demostraron la aceptación tecnológica, es así que se concluye que la satisfacción obedece a la utilidad de la atención teniendo en cuenta el resultado de una significancia del 99%, es por ello que se debe mejorar la interfase en los sistemas, que estos sean amigables y de fácil acceso para mejorar la satisfacción de los ciudadanos y la buena imagen de las instituciones.

Barragán (2019) en su investigación, pretendió demostrar que el manejo de los servicios brindados se encuentra de manera asociada a la percepción de la utilidad, es así que la facilidad es de interés de los ciudadanos ya que son participes en el proceso de transparencia, para ello utilizó la investigación

cualitativa de carácter descriptivo con diseño correlacional y así es que pudo determinar los factores.

Luna (2019) En su investigación pretende determinar si el gobierno puede ser más emprendedor implementando en la práctica las tecnologías de la información transaccional, por lo que en su investigación realizó una evaluación descriptiva, una investigación mixta, y así demostró con éxito su desempeño validez, cabe señalar que la hipótesis planteada en su estudio fue aceptada y la calidad de la información fue amigable, lo que satisfizo a los ciudadanos no calificados que utilizan herramientas digitales.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

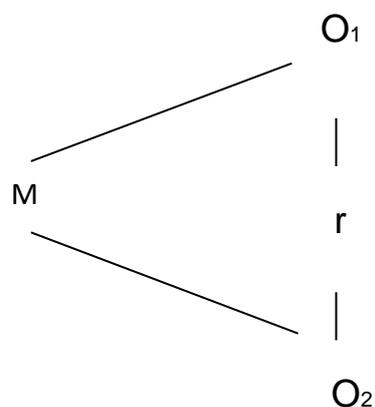
Se establece una investigación de tipo básica con enfoque cuantitativo.

En el caso de Alan y Cortez (2018), mencionan que será fundamental que prevalezca un enfoque teórico más que una aplicación. Para Naupas et al. (2018) Esto brinda la oportunidad de descubrir nuevos conocimientos, ya que no se conocen hasta que se exploran y pueden considerarse potencialmente como apoyo para futuras investigaciones aplicadas

##### 3.1.2. Diseño de investigación

Es de naturaleza transeccional porque la investigación se caracteriza por llevarse a cabo en un punto en el tiempo como una instantánea de un momento particular en el tiempo y es importante porque tiene como objetivo analizar las relaciones entre las variables de investigación que tienen una relación o causa clara. (Hernández y Mendoza, 2018). Por lo tanto, el diseño es correlacional y tiene el siguiente diseño.

Se desarrolló una investigación no experimental, transversal de tipo correlacional, cuyo esquema es:



Dónde:

M = Muestra de estudio

O1 = Gobierno electrónico

O2 = Calidad de servicio

r= Correlación entre las variables estudiadas

### **3.2. Variables y operacionalización: (Ver anexo)**

Variable 1: Correspondiente a la variable Gobierno Electrónico

Variable 2: Correspondiente a la variable Calidad de Servicio

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población:**

Hernández, Fernández, y Baptista, (2006), señala que la una población “es el conjunto de todos los casos que se ajustan a alguna norma (p.120).

La población de estudio está constituida por 100 alumnos becarios de una Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad

#### **3.3.2. Muestra**

Hernández y Mendoza (2018) Las muestras se consideran subconjuntos de elementos que componen una misma población ya que comparten en las mismas características, naturaleza y propósito, o subconjuntos de la población (p.187).

Se tomó en cuenta a toda la población siendo los 100 becarios.

Tabla 1. Alumnos becarios que componen la muestra de estudio

<b>Muestra</b>	<b>CANTIDAD</b>
<b>Becarios de la Unidad de Coordinación y Cooperación La Libertad</b>	100

Fuente: SIBEC

La muestra está conformada por 100 becarios que pertenecen a la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad.

### **3.3.3. Unidad de análisis**

Son cada uno de los becarios de una Unidad de Coordinación y Cooperación Regional la Libertad, que son beneficiados a través de las becas subvencionadas por el PRONABEC.

### **3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos:**

La técnica que se aplicó en la investigación ha sido la encuesta, para Álvarez (2011) aplicado a un grupo de personas con características específicas cuyas opiniones y/o percepciones han sido recogidas.

El instrumento utilizado es el cuestionario, para Abanto (2014) que el instrumento es un medio que está compuesto por un conjunto de interrogantes propuesto obtener respuestas de los encuestados, dando información mediante una escala de calificación para luego llegar a la conclusión de la encuesta.

La técnica que se aplicó en la investigación ha sido la encuesta cuyo instrumento es el cuestionario, ya que se ha tenido que trabajar teniendo en cuenta a las dos variables y sus dimensiones, es así que para la variable gobierno electrónico consta de 21 Preguntas y para calidad de servicio de 19 preguntas. Es importante mencionar que los instrumentos

han sido validados por dos especialistas, y que a su vez fueron aceptados.

### **Confiabilidad:**

Para estimar el coeficiente de confiabilidad del cuestionario de gobierno electrónico, se realizó una aplicación piloto del instrumento a una muestra de 100 becarios de la Unidad Coordinación y Cooperación Regional La Libertad con el objetivo de depurar los 21 ítems. Los resultados muestran valores de los coeficientes de correlación corregido Ítem total en las 3 dimensiones (1) externa (2) interna y ,(3) relacional; no sugirió la eliminación de ítems por ser superiores 0.30 y el grado de cohesión de los ítems, estimado mediante el coeficiente de consistencia interna Alpha de Cronbach fue de 0.92 el cual superó a los valores obtenidos en las dimensiones externa (,480) interna (,848) y relacional (,240), Por lo que se evidencia la confiabilidad del instrumento de gobierno electrónico en un nivel alto.

Para estimar el coeficiente de confiabilidad del cuestionario de calidad de servicio, se realizó una aplicación piloto del instrumento a una muestra de 100 becarios de una Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad. objetivo de depurar los 19 ítems propuestos, los resultados muestran valores de los coeficientes de correlación corregido Ítem total en las 3 dimensiones (1) Elementos tangibles y no tangibles (2) capacidad de respuesta, y (3) prestación del servicio, (; no sugirió la eliminación de ítems por ser superiores 0.30 y el grado de cohesión de los ítems, estimado mediante el coeficiente de consistencia interna Arpa de Cronbach fue de 0.70 el cual superó a los valores obtenidos en las dimensiones, elementos tangibles y no tangibles (0.35), capacidad de respuesta (0.36), y prestación de servicio (0.34), resultados que se evidencia la confiabilidad del instrumento de calidad de servicio.

### **3.5. Procedimientos**

Esta etapa para poder acceder a nuestra información de estudio se envió una solicitud al director de PRONABEC solicitando el permiso necesario para aplicar las encuestas a los becarios de una Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad, esta fue ingresada y aceptada, así mismo se realizó la elaboración de los instrumentos de investigación y validación por dos expertos y al final será procesada y presentada en figuras y tablas, para poder facilitar la interpretación, el análisis y la discusión de los resultados.

### **3.6. Método de análisis de datos:**

Una vez ya extraídos los datos requeridos manualmente a través de nuestro instrumento cuestionario, se realizó una base de datos que se trasladó al software estadístico SPSS versión 26 y se elaboró las tablas y gráficos estadísticos, La prueba de hipótesis se realizará a través de la prueba No Paramétrica Correlación Rho de Spearman, de dicha prueba estadística, a través del valor de "r" se observará la relación que existe entre las variables: gobierno electrónico y calidad de servicio en los becarios.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se ha tomado en cuenta el código de ética de la investigación, estipulado por la Universidad Cesar Vallejo, en cuanto al diseño de la investigación. Es así que, en los principios indicados en el código de respetar la autoría propia sin obligación a la participación del mismo, así también se hace referencia a los autores con sus datos respectivos, del mismo modo se cuenta con la revisión de dos especialistas para que permita una investigación adecuada y fidedigna.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 2.**

Prueba de normalidad para las variables de estudio Gobierno electrónico y dimensiones de la Calidad del servicio.

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig. (p)
Elementos tangibles e intangibles	,187	100	,000
Capacidad de respuesta	,176	100	,000
Prestación de servicios	,178	100	,000
Gobierno electrónico	,147	100	,000
Calidad del servicio	,143	100	,000

*Fuente. Programa estadístico SPSS, cuestionario para medir la implementación de gobierno electrónico y calidad de servicio*

#### Interpretación:

La prueba de normalidad nos indica si los datos de las variables, y dimensiones, siguen una distribución normal; esto ocurre cuando la Significancia (Sig. o valor de p) tienen valores superiores a 0.05, es decir,  $p > 0.05$ . En este caso, la significancia para cada una de las variables estudiadas es inferior a 0.05 ( $p < 0.05$ ). Por tanto, las variables no siguen una distribución normal.

En ese caso, se utilizará la prueba No Paramétrica Correlación Rho de Spearman.

**Tabla 3.**

Correlación No paramétrica Rho de Spearman para las variables de estudio Gobierno electrónico y Elementos Tangibles y No Tangibles de la Calidad del servicio.

		Gobierno electrónico	Elementos Tangibles e Intangibles
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,001
		N	100
	Elementos Tangibles e Intangibles	Coeficiente de correlación	,001
		Sig. (bilateral)	,868
		N	100

*Fuente. Programa estadístico SPSS, cuestionario para medir la implementación de gobierno electrónico y calidad de servicio.*

**Interpretación:**

En la tabla 3 se observa la correlación entre gobierno electrónico y la dimensión de elementos tangibles, con un valor de Rho de Spearman (0,001) y la significación bilateral ( $p=0,868$ ), lo que nos está indicando que la relación es positiva (0,001), con un p - valor de ,001 el cual es  $< 0,05$  existe una relación significativa. Es decir, que el Gobierno Electrónico se relaciona con la Dimensión Elementos Tangibles e Intangibles de la Calidad del servicio, en becarios de una Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de La Libertad.

**Tabla 4.**

Correlación No paramétrica Rho de Spearman para las variables de estudio Gobierno electrónico y Capacidad de respuesta de la Calidad del servicio.

		Gobierno electrónico	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coefficiente de correlación	,004
		Sig. (bilateral)	,812
		N	100
	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,004
		Sig. (bilateral)	,812
		N	100

*Fuente. Programa estadístico SPSS, cuestionario para medir la implementación de gobierno electrónico y calidad de servicio*

**Interpretación:**

En la tabla 4 se observa la correlación entre gobierno electrónico y la dimensión capacidad de respuesta el valor de Rho de Spearman (0,004) y la significación bilateral ( $p=0,812$ ), lo que nos está indicando que la relación es positiva (0,004) con un p - valor de ,004 el cual es  $< 0,05$  existe una relación significativa, presentan una relación significativa. Es decir, que el Gobierno Electrónico se relaciona con la Dimensión Capacidad de respuesta de la Calidad del servicio, en becarios de una Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de La Libertad.

**Tabla 5.**

Correlación No paramétrica Rho de Spearman para las variables de estudio Gobierno electrónico y Capacidad de respuesta de la Calidad del servicio.

		Gobierno electrónico	Prestación de servicios
Rho de Spearman	Gobierno electrónico		
		Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100
	Prestación de servicios		
		Coeficiente de correlación	,000
	Sig. (bilateral)	,770	
	N	100	

*Fuente. Programa estadístico SPSS, cuestionario para medir la implementación de gobierno electrónico y calidad de servicio*

Interpretación:

En la tabla 5 se observa la correlación entre gobierno electrónico y la dimensión prestación del servicio, el valor de Rho de Spearman (0,000) y la significación bilateral ( $p=0,770$ ), lo que nos está indicando que la relación es positiva (0,000), con un p - valor de ,000 el cual es  $< 0,05$  las variables presentan una relación significativa. Es decir, que el Gobierno Electrónico se relaciona con la Dimensión Prestación de servicios de la Calidad del servicio, en becarios de una Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de La Libertad.

**Tabla 6.**

Correlación No paramétrica Rho de Spearman para las variables de estudio Gobierno electrónico y Calidad del servicio.

		Gobierno electrónico	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	100
	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,000
		Sig. (bilateral)	,861
		N	100

*Fuente. Programa estadístico SPSS, cuestionario para medir la implementación de gobierno electrónico y calidad de servicio*

**Interpretación:**

En la tabla 6 se observa la correlación entre las variables gobierno electrónico y la calidad de servicios el valor de Rho de Spearman (0,000) y la significación bilateral ( $p=0,861$ ), lo que nos está indicando que la relación es positiva (0,000), pero ser un p - valor de ,000 el cual es  $< 0,05$  las variables presentan una relación significativa. Es decir, que el Gobierno Electrónico se relaciona con la Calidad del servicio, en becarios de una Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de La Libertad.

## V. DISCUSIÓN

El objetivo de esta investigación es determinar la relación que existe entre la implementación del Gobierno electrónico y la Calidad del servicio a los becarios de un programa de becas de La Libertad 2023. Los hallazgos de estas variables a partir del procesamiento de datos obtenidos con los cuestionarios se han obtenido un p valor de (0,000) y un coeficiente de rho Spemann de significación bilateral ( $p=0,861$ ), lo que nos está indicando que la relación es positiva (0,000), por ser un p - valor  $< 0,05$ , en este sentido las variables presentan una relación significativa, es decir la implementación del gobierno electrónico en la UCCOR La Libertad a mejorado la calidad de servicio que se entrega a los becarios; resultados que tienen relación con Salazar. (2020). En la investigación del “Gobierno electrónico y calidad del servicio en Juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto 2020”, demuestra que existe relación el gobierno electrónico y la calidad de servicio y que es positiva alta, la implementación del gobierno electrónico en los diferentes procesos y servicios que brinda a los usuarios ha permitido que sean de fácil acceso, y se pueda reducir las brechas de información y se acerquen las atenciones a los lugares más recónditos de nuestro país. En este marco los resultados tienen un sustento teórico con lo expresado por Naser y Concha (2011) quienes conceptualizan que, el gobierno electrónico pueda brindar los servicios sin tener en cuenta del tiempo, ni las distancias de las instituciones, al contrario, permitan acercar al ciudadano y a las instituciones del estado; por nuestra no podemos pueden, sino, que la implementación del gobierno electrónico en cualquier entidad pública va permitir mejor el servicio y la población tener más facilidad de acceso a la entidad pública, como es el caso de los becarios de la UCCOR La Libertad, reciben y a la vez pueden acceder a realizar sus trámites con mayor facilidad, en cualquier momento y desde cualquier lugar.

Uno de los objetivos específicos fue determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la dimensión elementos tangibles y no tangibles de la calidad de servicio a los becarios de un programa de becas de La Libertad 2023, como resultado se obtuvo un valor de Rho de Spearman (0,001) y la

significación bilateral ( $p=0,868$ ), lo que nos está indicando que la relación es positiva ( $0,001$ ), con un  $p$  - valor de  $,001$  el cual es  $< 0,05$  existe una relación significativa. Es decir, que el Gobierno Electrónico se relaciona con la Dimensión Elementos Tangibles e Intangibles de la Calidad del servicio, en becarios de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de La Libertad que estudian en la Universidad Nacional de Trujillo. Siguiendo la línea de los resultados obtenidos en investigación realizada, se encontró los resultados de Guamán, (2019) los cuales apoyan a los resultados obtenidos; el investigar demuestra que la implementación del gobierno electrónico a través de la instalación de sistemas y equipos tecnológicos permite un oportuno, fácil ingreso y seguimiento de los trámites en la institución, es así que se concluye que la satisfacción obedece a la utilidad de los equipos tecnológicos, es por ello que se debe mejorar los sistemas, que estos sean amigables y de fácil acceso para mejorar la satisfacción de los ciudadanos y la buena imagen de las instituciones. Resultados y conclusiones que tienen un sustento científico en lo escrito por La Secretaria de Gestión Pública (s.f) indica que: al uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, en los órganos de las entidades públicas es para mejorar la información y los servicios que se brindan a los ciudadanos, la eficacia, la transparencia y se promueva la participación de los ciudadanos, así mismo, las herramientas tecnológicas es fundamental para la modernización de la gestión pública, lo que permitiendo que las instituciones públicas den atención a los usuarios a través de sus mesas de partes virtual.

El tercer objetivo fue determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio a los becarios de un programa de becas de La Libertad 2023, al establecer la correlación entre gobierno electrónico y la dimensión capacidad de respuesta el valor de Rho de Spearman ( $0,004$ ) y la significación bilateral ( $p=0,812$ ), lo que nos está indicando que la relación es positiva ( $0,004$ ) con un  $p$  - valor de  $,004$  el cual es  $< 0,05$  existe una relación significativa. En este contexto de resultados, se puede afirmar que implementación del Gobierno Electrónico en la UCCOR La Libertad, permite tener una adecuada y oportuna capacidad de

respuesta ante la solicitud de un servicio realizado por los becarios y por el servicio que se brinda va ser de la Calidad. Tomando los resultados obtenidos estamos de acuerdo con los resultados de Zelaya (2021) al terminar su investigación concluye que la Gestión del gobierno electrónico existe una relación positiva con los procesos administrativos relacionados a planeamiento y dirección, por lo tanto, los procesos de planeamientos, dirección han mejorado, al mejorar ellos ha mejorado la capacidad de respuesta del público objetivo. Sin embargo, no es significativa en relación a la información que se tiene en consecuencia afirma que la información no influye en la mejora de los procesos administrativos. Para que exista una adecuada capacidad de respuesta va a ayudar a los usuarios a resolver sus requerimientos que requieran, quienes dirigen y trabajan en la entidades públicas deben interiorizar lo que manifiesta Kerin y Hartley, (2018), “La capacidad de respuesta se fundamenta en la predisposición de ayuda a los usuarios con la finalidad de ofrecer el servicio en un tiempo corto pero eficiente” (p.35) y Fontalvo et al. (2020) “esta dimensión podrá ser medido por indicadores como: iniciativa del personal que presta el servicio, la rapidez de atención, tiempo de respuesta y otros que permitan ejecutar efectivamente las actividades a nivel sistémico e informático” (p. 23). Este resultado de capacidad de respuesta que influye significativamente en la calidad de servicio en la UCCOR La Libertad, entendiéndose que la capacidad de respuesta está relacionado a la gestión de pagos al becario, Ministerio de educación (2015) durante la gestión de pagos participan: el solicitante del servicio es el becario, quien sustenta el pago a través de la boleta de matrícula, reporte de notas, declaración jurada de asistencia diaria y declaración jurada de renovación de beca. y por parte de la entidad que brinda el servicio es los profesionales especialista gestores; que verifica los documentos acreditados por el becario quien agrupa las solicitudes en una conformidad de pago y los valida; fiscalización y control previo para ello el sectorista verifica la conformidad de las solicitudes de pago presentadas, luego genera el consolidado de control de conformidades; contabilidad verifica los documentos presentados, lo compromete y devenga el importe del pago en el SIAF y en el SIBEC. Administración a través del jefe de la unidad verifica el consolidado de control

de conformidades. Tesorería identifica la fase de devengado en el SIAF Y SIBEC y genera el adjunto girado. Como se observa son serie de procesos que se realizan y con la implementación del gobierno electrónico la capacidad de respuesta oportuna, ágil y rápida por el servicio brindado es bueno.

Finalmente, como cuarto objetivo se planteó determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la prestación de servicios de la calidad de servicio a los becarios de un programa de becas de La Libertad 2023, el resulta confirma nuestra hipótesis que existe la correlación significativa entre gobierno electrónico y la dimensión prestación del servicio, el valor de Rho de Spearman (0,000) y la significación bilateral ( $p=0,770$ ), lo que nos está indicando que la relación es positiva (0,000), con un p - valor de ,000 el cual es  $< 0,05$  por lo tanto, si el gobierno electrónico se implementa en todos sus componentes que indica los manuales técnicos la prestación de servicio que brinda la UCCOR La Libertad, será mucho mejor. Esto coincide con los resultados encontrados por, Ipanaque, (2021) en su investigación demuestra que existe una relación significativa en la calidad de servicio y gestión del talento, así también determinó que la calidad de servicio es buena. Con los resultados obtenidos se pueden realizar mejoras en las instituciones del estado y que se fortalezcan las capacitaciones a los servidores públicos de acuerdo a los avances de la gestión pública. En este marco, se entiende que la prestación del servicio depende también del talento humano de poder operar la tecnología y los sistemas que implemente una entidad pública, sin duda implica tolerancia, responsabilidad, la cortesía con la que se debe tratar al usuario; aceptación de sugerencias, facilitando las informaciones que requiera el usuario, de acuerdo a los últimos enfoques de calidad de servicio tiene que ver con las actitudes del personal de la entidad pública eso es una buena prestación de servicio

## VI. CONCLUSIONES

1. Según los resultados de la revisión, existe una correlación directa positiva entre las variables gobierno electrónico y la calidad de servicios, el valor de Rho de Spearman (0,000), una significación bilateral ( $p=0,861$ ), y un p - valor de ,000 el cual es  $< 0,05$ . Es decir, que el Gobierno Electrónico se relaciona significativamente con la Calidad del servicio, en becarios de una Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de La Libertad 2023
2. Se concluye que existe una relación directa positiva entre gobierno electrónico y la dimensión de elementos tangibles, con un valor de Rho de Spearman (0,001) y la significación bilateral ( $p=0,868$ ), con un p - valor de ,001 el cual es  $< 0,05$ . Es decir, que el Gobierno Electrónico se relaciona significativamente con la Dimensión Elementos Tangibles e Intangibles de la Calidad del servicio, en becarios de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de La Libertad 2023.
3. Se concluye que existe una relación directa positiva entre gobierno electrónico y la dimensión capacidad de respuesta, el valor de Rho de Spearman (0,004) y la significación bilateral ( $p=0,812$ ), con un p - valor de ,004 el cual es  $< 0,05$ , por lo que, el Gobierno Electrónico se relaciona significativamente con la dimensión Capacidad de respuesta de la Calidad del servicio, en becarios de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de La Libertad 2023.
4. Se concluye que existe una relación directa positiva entre gobierno electrónico y la dimensión prestación del servicio, el valor de Rho de Spearman (0,000) y la significación bilateral ( $p=0,770$ ), con un p - valor de ,000 el cual es  $< 0,05$  por lo tanto, el Gobierno Electrónico se relaciona significativamente con la dimensión Prestación de servicios de la Calidad del servicio, en becarios de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de La Libertad 2023.

## **VII. RECOMENDACIONES**

A los diferentes profesionales quienes están realizando estudios de pos grado a seguir investigando en los temas que tenga que ver con un mejor servicio de las entidades de la administración pública con la finalidad de mejorar el servicio que requiere la ciudadanía y para implementar medidas correctivas

A los directivos del programa nacional de becas y crédito educativo seguir implementando el gobierno electrónico en las diferentes UCCOR con la finalidad de poder mejorar el servicio al becario.

A los investigadores y académicos sistematizar los resultados de las investigaciones y darles a conocer a las entidades públicas con la finalidad de quienes dirigen vean la importancia de implementar el gobierno electrónico para acercar a la población a los servicios de atención.

Las entidades públicas deben implementar urgente el gobierno electrónico en sus entidades para mejorar el servicio y los ciudadanos y/o usuarios puedan acceder con facilidad y oportunidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanto, W. (2014). *Guía Metodológica de Investigación*. Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Álvarez, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa: Guía didáctica*. Programa de comunicación social y periodismo.
- Armas, R. y Armas, A. (2011). Gobierno Electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *Contribuciones de las Ciencias Sociales*. Recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/cccss/13/>
- Barragán, X. (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]. Repositorio Institucional. Recuperado de: [https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/741\\_6/1/TD135-DA-Barragan-Factores.pdf](https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/741_6/1/TD135-DA-Barragan-Factores.pdf)
- Cardona D. (2014). *Gobierno electrónico*. Colombia: RVG editorial
- Colmenares O. & Saavedra J. (2007). *Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad de servicio – diciembre 2007*. Artículo Técnica Administrativa, 06-04. Recuperado de <http://www.cyta.com.ar/ta0604/v6n4a2.htm>
- CEPAL (2022) Los países de América Latina y el Caribe están altamente comprometidos con el gobierno digital, pero la inclusión y el uso de herramientas digitales para la participación ciudadana continúan siendo un desafío. Recuperado de: <http://cepal.org/es/noticias/paises-america-latina-caribe-estan-altamente-comprometidos-gobierno-digital-pero>  
[la#:~:text=Representantes%20de%20Bahamas%2C%20Chile%2C%20Costa,Electrónico%20de%20las%20Naciones%20Unidas](http://cepal.org/es/noticias/paises-america-latina-caribe-estan-altamente-comprometidos-gobierno-digital-pero)
- Chilet, S. M. (2020). Gobierno electrónico y calidad de servicio al ciudadano en el Distrito Lima Centro, 2020, tesis para optar el grado de maestro en gestión pública. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Colmenares O. & Saavedra J. (2007). *Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad de servicio – diciembre 2007*. Artículo Técnica Administrativa, 06-04. Recuperado de <http://www.cyta.com.ar/ta0604/v6n4a2.htm>

- Corrales, V. N. (2022). Calidad del servicio en el sector público y su relación con la satisfacción de los usuarios externos, Tesis para obtener el grado de magister. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.
- El Peruano (2018) Decreto Legislativo N° 1412 recuperado de: <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1>
- Fontalvo, T. Diaz, L. & Segura, E. (2020). Assessment of the quality of the Six Sigma service in the tourism sector. *Management Development*. Recuperado de: <https://doi.org/10.17081/dege.12.2.3686>
- Guamán, J. (2019). Análisis de un sistema de gobierno electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales en la percepción y satisfacción del ciudadano. Caso de estudio: área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Guayaquil. *Repositorio Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*, recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13453>
- Guédez, J. (2018). Electronic government and the interorganizational network in public administration. Case of analysis: *Lara State Comptroller's Office*. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. *Compendium*, 21 (40) <https://bit.ly/3iwmfLc>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education. Recuperado de:  
[https://www.academia.edu/44382737/METODOLOG%C3%8DA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACI%C3%93N\\_LAS\\_RUTAS\\_CUANTITATIVA\\_CUALITATIVA\\_Y\\_MIXTA](https://www.academia.edu/44382737/METODOLOG%C3%8DA_DE_LA_INVESTIGACI%C3%93N_LAS_RUTAS_CUANTITATIVA_CUALITATIVA_Y_MIXTA)
- Hernandez R., Fernandez C & Batista P. (1994). Metodología de la investigación. Colombia. Mc Graw Hill.
- Ipanaque, G. V. (2021). Calidad de servicio y gestión del talento humano del personal administrativo en la municipalidad distrital de pueblo Nuevo –Ferreñafe, tesis para optar el título profesional de licenciada en administración. Universidad Cesar Vallejo. Lambayeque, Perú.
- Kerin, R. y Hartley, S. (2018). *Marketing. Décimo Tercera Edición*. Editorial Mc Graw Hill.

- Luna, I. (2019). La implementación del Gobierno Electrónico en la Administración Pública municipal en el Estado de México, como una medida de modernización administrativa a través de la cual los municipios pueden alcanzar resultados concretos y verificables. Tesis de maestría, Universidad Autónoma Del Estado De México. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.11799/102933>
- Mejía, M. L. (2021). Gobierno Digital para la modernización de la gestión pública: Una propuesta para el diseño de servicios digitales en el Ministerio de Relaciones Exteriores, tesis para optar el grado de maestro en diplomacia y relaciones internacionales. Academia Diplomática del Perú Javier Pérez de Cuéllar. Lima, Perú.
- Mayanga, B. A. (2022). Gobierno Digital y la Atención al Ciudadano en la Municipalidad Distrital de Pítipo, tesis para optar el grado de grado académico de: maestro en gestión pública. Universidad Cesar Vallejo. Chiclayo, Perú.
- Ministerio de Economía y Finanzas (2011). Plan del Gobierno Digital 2021-2023. Lima, Perú.
- Naser, A. (2019). Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). *Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES)*. Recuperado de: [https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/gobierno\\_electro\\_nico\\_ana\\_ser.pdf](https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/gobierno_electro_nico_ana_ser.pdf)
- Nasar, A. C. (2011). El Gobierno Electrónico en la gestión pública, Santiago de Chile. Chile.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U. Recuperado de: <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-invcuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico OECD ( 2011.). citado por Gobierno del Perú (2011). Plan Nacional Para Desarrollar labanda ancha en el Perú. Lima, Perú
- Organización de Estados Americanos (2021). Guía de Mecanismos para la Promoción de la Transparencia y la Integridad en las Américas – Gobierno Electrónico. Recuperado de: [https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia\\_egov.asp](https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp)

Presidencia del Consejo de Ministros, PCM (2019). *Norma Técnica para la Gestión de la Calidad en el Sector Público*. Lima. Perú.

Rincón, C. y Vergara, C. (2017). *Administración pública electrónica: hacia el procedimiento administrativo digital*. Universidad del Rosario. Recuperado de: <https://bit.ly/2Z8i80y>

Saavedra, G. A. (2018). *Influencia de la calidad de servicio sobre la satisfacción del cliente de la Empresa Macga SAC*. Tesis de maestría, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de: [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1582/1/TL\\_SaavedraGuaniloAlejandra.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1582/1/TL_SaavedraGuaniloAlejandra.pdf)

Sancho, R. (2016), *El modelo EFQM de excelencia aplicado a la administración pública*. Mundo América Editores

Salazar; M. Y. (2020). *Gobierno electrónico y calidad del servicio en Juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto – 2020*, tesis para optar el grado académico de maestro. Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto, Perú.

Secretaria de Gestión Pública (s.f) *Política de la Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Lima, Perú.

Tesoro, José Luis (2022). *Probidad, gobierno electrónico y modernización de la gestión pública en Iberoamérica: inferencias empíricas.* Nueva sociedad 195.195 (2005): 72–87. Print [https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?&context=P\\_C&vid=51UCV\\_INST:UCV&search\\_scope=MyInst\\_and\\_CI&tab=Eve\\_rthing&docid=cdi\\_latinindex\\_primary\\_oai\\_record\\_489447](https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?&context=P_C&vid=51UCV_INST:UCV&search_scope=MyInst_and_CI&tab=Eve_rthing&docid=cdi_latinindex_primary_oai_record_489447)

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)*. *Repositorio digital San Andrés*, Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10908/16554>.

[Zelaya](#), R. M. (2021). *Gestión del Gobierno Electrónico para Mejorar los Procesos Administrativos en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión–2021*. tesis para obtener el grado académico de: maestra en gestión pública. Universidad Cesar Vallejo. Sánchez Carrión, Perú.

Zeithaml, V. & Bitner, M. J. (2002). *Marketing de Servicios. Un Enfoque de Integración del Cliente a la Empresa* (2da ed.). México: Mc Graw Hill.



	transparencia del sector público y promoviendo la participación ciudadana. (OEA, 2023)		Relacional	- Red de intercambio de información con otras entidades.	Escala valorativa
Calidad de Servicio	Es utilizar estrategias y acciones que mejoren la calidad de servicio. (Luana Cardoso, 2021)	Analiza el conocimiento respecto a la calidad de servicio mediante la aplicación de encuestas, tomando en cuenta las dimensiones de prestación del servicio, elementos tangibles y no tangibles y capacidad de respuesta.	Elementos tangibles y no tangibles  Capacidad de respuesta  Prestación de Servicios	- Equipos electrónicos con alta tecnología - Sistemas informáticos - Elementos informativos  - Consulta oportuna - Atención oportuna - Nivel de satisfacción de los becarios	Escala valorativa

## CUESTIONARIO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

### I. INSTRUCCIONES

Lea atentamente cada ítem y seleccione la alternativa más apropiada para Ud. deberá elegir SOLO UNA, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”.

Cada opción tiene un número, marque con un aspa (X) la opción elegida, considerando lo siguiente.

### II. ESCALA VALORATIVA

1. = Nunca
2. = Casi nunca
3. = A veces
4. = Casi siempre
5. = Siempre

### III. ITEMS

	DIMENSIÓN EXTERNA	1	2	3	4	5
1	El servicio brindado por la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad UCCOR LAL ha mejorado con el uso de las TICs.					
2	El servicio brindado por la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad UCCOR LAL es más rápido con el uso de las TICs.					
3	Puedo enterarme de los controles que realiza la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad UCCOR LAL por la página web.					
4	El empleo de las TICs, permite que la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad UCCOR LAL preste el servicio de manera más eficiente.					
5	El uso de canales informáticos es eficiente en los servicios y trámites que brinda la página web de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad UCCOR LAL					
6	la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad UCCOR LAL emplea medios de comunicación digital para solucionar problemas relacionados al servicio de manera virtual.					
7	El uso del sistema integrado de becas y crédito (SIBEC) virtual es efectivo para atención de consultas y solicitudes por parte de los becarios					

	DIMENSIÓN INTERNA					
8	Ha notado que la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad -UCCOR LAL, usa medios digitales para atender a los usuarios.					
9	Percibe que los colaboradores de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad -UCCOR LAL se han adecuados a las nuevas tecnologías.					
10	Pudo adecuarse al nuevo canal de atención digital implementado por la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad -UCCOR LAL.					
11	La Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad -UCCOR LAL ha adecuados sus procesos para hacer uso de las TICs de manera óptima.					
12	Los procedimientos de subvenciones propios de la unidad operativa se realizan a través de herramientas digitales.					
13	Existe reducción de tiempos de trámite y respuesta al ciudadano gracias a las TIC implementadas en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad -UCCOR LAL.					
14	Existe centralización de información estratégica al implementar las plataformas informáticas y las TIC en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad -UCCOR LAL.					
	RELACIONAL					
15	Con el uso de las TICs ha notado que la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad -UCCOR LAL está interconectada.					
16	La información que tiene la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad -UCCOR LAL también se comparte con otras instituciones del Estado.					
17	Con el uso de las TICs, la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad -UCCOR LAL puede intercambiar información con otras áreas.					
18	Las acciones de control que realiza la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad -UCCOR LAL quedan registradas y es accesible para cualquier ciudadano.					
19	El pago de subvenciones a través del SIBEC se interrelaciona de manera inmediata con el Banco de la Nación con el uso de las TICs.					
20	Con el uso del SIBEC se puede conocer del becario el monto depositado.					
21	Puedo hacer seguimiento de los trámites que se realiza la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad -UCCOR LAL.					

**IV. ESCALA DE MEDICIÓN DE INTERVALO DEL PUNTAJE DEL CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO:**

ESCALA O INTERVALOS DE RESULTADOS	CATEGORIA DIAGNÓSTICA
[ 21 – 50 ]	BAJO
[51 – 80 ]	MEDIO
[ 81 – 105 ]	ALTO

**V. ESCALA DE MEDICIÓN DE INTERVALO DEL PUNTAJE DEL CUESTIONARIO PARA MEDIR LAS DIEMENSIONES:**

**a. Dimensión externa:**

ESCALA O UNTERVALOS DE RESULTADOS	CATEGORIA DIAGNÓSTICA
[ 7 – 16 ]	BAJO
[ 17 – 26 ]	MEDIO
[ 27 – 35 ]	ALTO

**b. Dimensión interna:**

ESCALA O UNTERVALOS DE RESULTADOS	CATEGORIA DIAGNÓSTICA
[ 7 – 16 ]	BAJO
[ 17 – 26 ]	MEDIO
[ 27 – 35 ]	ALTO

**c. Dimensión relacional:**

ESCALA O UNTERVALOS DE RESULTADOS	CATEGORIA DIAGNÓSTICA
[ 7 – 16 ]	BAJO
[ 17 – 26 ]	MEDIO
[ 27 – 35 ]	ALTO

## FICHA TÉCNICA: GOBIERNO ELECTRÓNICO

I. Nombre	Cuestionario de Gobierno Electrónico
II. Objetivo	El presente cuestionario tiene por finalidad obtener información respecto al gobierno electrónico en la UCCOR La Libertad del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo con la finalidad de conocer su percepción. La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL, esto garantiza que nadie pueda identificar a la persona que ha respondido las proposiciones del cuestionario.
III. Autor (es)	Villarreal Salirrosas Edivina Rosmery
IV. Administración	Individual
V. Duración	30 minutos
VI. Sujetos de aplicación	El total de becarios es de 100 de la UCCOR La Libertad 2023
VII. Confiabilidad	Al realizar el cálculo de consistencia interna de “Alpha de Cronbach” obtuvo un Alpha de 0.84, en una prueba piloto de 30 becarios de la muestra de estudio.
VIII. Calificación	<p>Escala valorativa de las alternativas de respuesta de cada ítem.</p> <p style="text-align: center;">1. = Nunca 2. = Casi nunca 3. = A veces 4. = Casi siempre 5. = Siempre</p>

### IX. ESTRUCTURA DEL INSTRUMENTO

DIMENSIONES	INDICADORES	N° de ítems	ítems
EXTERNA	Oferta de los servicios.	7	1,2,3,4,5,6,7
	Disponibilidad de los servicios		
	Interrelación con los usuarios.		
INTERNA	Mejora de las capacidades operativas internas a partir de las TIC	7	8,9,10,11,12,13,14
	Adiestramiento para el uso del SIBEC		
	Cambios de cultura organizacional de la gestión interna		
RELACIONAL	Red de intercambio de información con otras entidades	7	15,16,17,18,19,20 21
TOTAL			21

**VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE LA  
IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA UNIDAD DE  
COORDINACIÓN Y COOPERACIÓN REGIONAL LA LIBERTAD - PRONABEC**

INSTRUCCIÓN: A continuación, le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Guía de entrevista) que permitirá recoger la información sobre la minería informal. Por lo que le pedimos tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido:

- a) **REDACCIÓN.** Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.
- b) **PERTINENCIA.** Es útil y adecuada al avance de la ciencia y la tecnología.
- c) **COHERENCIA O CONGRUENCIA.** Existe una organización lógica en base a la asociación estrecha entre: la categoría y la subcategoría; la subcategoría y los códigos; los códigos y los ítems; los ítems y los criterios de evaluación con los objetivos a lograr.
- d) **ADECUACIÓN.** Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.
- e) **COMPRENSIÓN.** Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

Leyenda:

A = 1 = Bueno (se acepta el ítem),

B = 0 = Deficiente (se rechaza el ítem).

Estaré muy agradecido de usted

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA UNIDAD DE COORDINACIÓN Y COOPERACIÓN REGIONAL LA LIBERTAD DE PRONABEC**

**TITULO DE LA TESIS: Gobierno Electrónico y la Calidad del Servicio a los Becarios de un Programa de Becas de La Libertad 2023**

**AUTOR:** Lic. Edivina Rosmery Villarreal Salirrosas

<b>CATEGORÍA 2: GOBIERNO ELECTRÓNICO</b>												
<b>CÓDIGOS</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO</b>										<b>OBSERVACIONES</b>
		<b>REDACCION</b>		<b>PERTINENCIA</b>		<b>COHERENCIA</b>		<b>ADECUACION</b>		<b>COMPRESION</b>		
		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	
<b>SUBCATEGORÍA: EXTERNA</b>												
Oferta de los servicios.	1. El servicio brindado por la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad UCCOR LAL ha mejorado con el uso de las TICs	X		X		X		X		X		
Oferta de los servicios.	2. El servicio brindado por la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad UCCOR LAL es más rápido con el uso de las TICs.	X		X		X		X		X		

Disponibilidad de los servicios	3. Puedo enterarme de los controles que realiza la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad UCCOR LAL por la página web.	X		X		X		X		X		
Interrelación con los usuarios.	4. El empleo de las TICs, permite que la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad UCCOR LAL preste el servicio de manera más eficiente.	X		X		X		X		X		
Interrelación con los usuarios.	5. El uso de canales informáticos es eficiente en los servicios y trámites que brinda la página web de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad UCCOR LAL	X		X		X		X		X		
Interrelación con los usuarios.	6. La Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad UCCOR LAL emplea medios de comunicación digital para solucionar problemas relacionados al servicio de manera virtual.	X		X		X		X		X		
Interrelación con los usuarios.	7. El uso del sistema integrado de becas y crédito (SIBEC) virtual es efectivo para atención de consultas y solicitudes por parte de los becarios	X		X		X		X		X		
<b>SUBCATEGORÍA: INTERNA</b>												
Mejora de las capacidades operativas internas a partir de las TIC	8. Ha notado que la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad - UCCOR LAL, usa medios digitales para atender a los usuarios.	X		X		X		X		X		
Mejora de las capacidades operativas	9. Percibe que los colaboradores de la Unidad de Coordinación y Cooperación	X		X		X		X		X		

internas a partir de las TIC	Regional La Libertad -UCCOR LAL se han adecuado a las nuevas tecnologías											
Adiestramiento para el uso del SIBEC	10. Pudo adecuarse al nuevo canal de atención digital implementado por la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad -UCCOR LAL.	X		X		X		X		X		
Adiestramiento para el uso del SIBEC	11. La Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad -UCCOR LAL ha adecuado sus procesos para hacer uso de las TICs de manera óptima.	X		X		X		X		X		
Adiestramiento para el uso del SIBEC	12. Los procedimientos de subvención propios de la unidad operativa se realizan a través de herramientas digitales.	X		X		X		X		X		
Cambios de cultura organizacional de la gestión interna	13. Existe reducción de tiempos de trámite y respuesta al ciudadano gracias a las TIC implementadas en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad -UCCOR LAL.	X		X		X		X		X		
Cambios de cultura organizacional de la gestión interna	14. Existe centralización de información estratégica al implementar las plataformas informáticas y los TIC en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad -UCCOR LAL.	X		X		X		X		X		
<b>SUBCATEGORÍA: RELACIONAL</b>												
Red de intercambio de información con otras entidades	15. Con el uso de las TICs ha notado que la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad -UCCOR LAL está interconectada.	X		X		X		X		X		

Red de intercambio de información con otras entidades	16. La información que tiene la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad -UCCOR LAL también se comparte con otras instituciones del Estado.	X		X		X		X		X		
Red de intercambio de información con otras entidades	17. Con el uso de las TICs, la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad -UCCOR LAL puede intercambiar información con otras áreas.	X		X		X		X		X		
Red de intercambio de información con otras entidades	18. Las acciones de control que realiza la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad -UCCOR LAL quedan registradas y es accesible para cualquier ciudadano	X		X		X		X		X		
Uso de sistema operativos de otras instituciones	19. El pago de subvenciones a través del SIBEC se interrelaciona de manera inmediata con el Banco de la Nación con el uso de las TICs.	X		X		X		X		X		
Uso de sistema operativos de otras instituciones	20. Con el uso del SIBEC se puede conocer el becarío el monto depositado.	X		X		X		X		X		
Uso de sistema operativos de otras instituciones	21. Puedo hacer seguimiento de los trámites que se realiza la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad - UCCOR LAL.	X		X		X		X		X		

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Gobierno Electrónico		
Objetivo del Instrumento	El presente cuestionario tiene por finalidad obtener información respecto al gobierno electrónico en la UCCOR La Libertad del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo con la finalidad de conocer su percepción. La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL, esto garantiza que nadie pueda identificar a la persona que ha respondido las proposiciones del cuestionario.		
Aplicado a la Muestra Participante	100 Becarios de la Universidad Nacional de Trujillo 2023		
Nombres y Apellidos del Experto	Lily Maribel Torres Carmen	DNI N°	18198850
Título Profesional	Licenciada en Educación Superior	Celular	993768997
Dirección Domiciliaria	Calle Los Rosales N° 217 Urb. California		
Grado Académico	Maestra en Gestión Pública		
FIRMA	 18198850 Maestra en Gestión Pública	Lugar y Fecha:	TRUJILLO 12/05/2023

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Gobierno Electrónico		
Objetivo del Instrumento	El presente cuestionario tiene por finalidad obtener información respecto al gobierno electrónico en la UCCOR La Libertad del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo con la finalidad de conocer su percepción. La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL, esto garantiza que nadie pueda identificar a la persona que ha respondido las proposiciones del cuestionario.		
Aplicado a la Muestra Participante	100 Becarios de la Universidad Nacional de Trujillo 2023		
Nombres y Apellidos del Experto	JIMMY JOSEMAN WINCHONLONG	DNI N°	42223775
Título Profesional	CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN	Celular	949121293
Dirección Domiciliaria	AV. HONORIO DELGADO MZ. I, LT. 35, URB. EL BOSQUE		
Grado Académico	MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA		
FIRMA	 42223775 MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA	Lugar y Fecha:	TRUJILLO, 12/05/2023

## CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

### I. INSTRUCCIÓN

Lea atentamente cada ítem y seleccione la alternativa más apropiada para Ud. deberá elegir SOLO UNA, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”.

### II. ESCALA VALORATIVA

1. = Nunca
2. = Casi nunca
3. = A veces
4. = Casi siempre
5. = Siempre

### III. ITEMS

	ELEMENTOS TANGIBLE Y NO TANGIBLE	1	2	3	4	5
1	La Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad -UCCOR LAL cuenta con equipos digitales modernos para la atención de usuarios.					
2	La Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad -UCCOR LAL cuenta con instalaciones adecuadas.					
3	Las instalaciones (sala de espera, baños, sillas, etc.) están limpias de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad -UCCOR LAL					
4	El personal de La Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad -UCCOR LAL tiene una apariencia pulcra.					
5	La ubicación de La Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad -UCCOR LAL está debidamente señalizada y es accesible.					
6	Los elementos informativos de La Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad -UCCOR LAL como folletos y carteles visibles son atractivos y fáciles de entender.					
	CAPACIDAD DE RESPUESTA					
7	El personal de La Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad -UCCOR LAL comunica hasta qué hora es la atención de usuarios.					
8	La Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad -UCCOR LAL ofrece un servicio rápido a los usuarios					
9	El personal de La Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad -UCCOR LAL está siempre dispuesto ayudar a los usuarios.					

10	Considera que los usuarios son atendidos inmediatamente a su llegada a La Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad - UCCOR LAL.					
11	El tiempo que espero para ser atendido por La Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad - UCCOR LAL fue corto.					
12	Considera que todos los usuarios son atendidos por La Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad -UCCOR LAL de manera neutral.					
PRESTACION DEL SERVICIO						
13	Cómo valoras la información que se brinda de los servicios la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad -UCCOR LAL s a partir de implantarse el gobierno electrónico.					
14	Cómo valoras la prestación de los servicios en cuanto a la oportunidad y rapidez a partir de implantarse el gobierno electrónico en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad -UCCOR LAL.					
15	Cómo valoras la seguridad de los servicios a partir de implantarse el gobierno electrónico en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad - UCCOR LAL.					
16	Las acciones de control que realiza la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad - UCCOR LAL quedan registradas y es accesible para cualquier ciudadano.					
17	Cómo valoras la solvencia profesional de los trabajadores a partir de implantarse el gobierno electrónico la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad - UCCOR LAL.					
18	Cómo valoras el compromiso y la motivación de los trabajadores a partir de implantarse el gobierno electrónico en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad -UCCOR LAL.					
19	Cómo valoras la honestidad y probidad de los trabajadores en relación a los servicios judiciales a partir de implantarse el gobierno la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad -UCCOR LAL.					

**IV. ESCALA DE MEDICIÓN DE INTERVALO DEL PUNTAJE DEL CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO:**

ESCALA O INTERVALOS DE RESULTADOS	CATEGORIA DIAGNÓSTICA
[ 19 – 46 ]	BAJO
[47 – 74 ]	MEDIO
[ 75 – 95 ]	ALTO

**V. ESCALA DE MEDICIÓN DE INTERVALO DEL PUNTAJE DEL CUESTIONARIO PARA MEDIR LAS DIEMENSIONES:**

**a. Dimensión elementos tangibles y no tangibles:**

ESCALA O UNTERVALOS DE RESULTADOS	CATEGORIA DIAGNÓSTICA
[ 6 – 14 ]	BAJO
[ 15 – 23 ]	MEDIO
[ 24 – 30 ]	ALTO

**b. Dimensión capacidad de respuesta:**

ESCALA O UNTERVALOS DE RESULTADOS	CATEGORIA DIAGNÓSTICA
[ 6 – 14 ]	BAJO
[ 15 – 23 ]	MEDIO
[ 24 – 30 ]	ALTO

**c. Dimensión prestación de servicio:**

ESCALA O UNTERVALOS DE RESULTADOS	CATEGORIA DIAGNOÓTICA
[ 7 – 16 ]	BAJO
[ 17 – 26 ]	MEDIO
[ 27 – 35 ]	ALTO

## FICHA TÉCNICA: CALIDAD DE SERVICIO

I. Nombre	Cuestionario de Calidad de Servicio
II. Objetivo	El presente cuestionario tiene por finalidad obtener información respecto a la calidad de servicio en la UCCOR La Libertad del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo con la finalidad de conocer su percepción. La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL, esto garantiza que nadie pueda identificar a la persona que ha respondido las proposiciones del cuestionario.
III. Autor (es)	Villarreal Salirrosas Eduvina Rosmery
IV. Administración	Individual
V. Duración	30 minutos
VI. Sujetos de aplicación	El total de becarios es de 100 de la UCCOR La Libertad 2023
VII. Confiabilidad	Al realizar el cálculo de consistencia interna de “Alpha de Cronbach” obtuvo un Alpha de 0.84, en una prueba piloto de 30 becarios de la muestra de estudio.
VIII. Calificación	<p>Escala valorativa de las alternativas de respuesta de cada ítem.</p> <p>i. = Nunca</p> <p>ii. = Casi nunca</p> <p>iii. = A veces</p> <p>iv. = Casi siempre</p> <p>v. = Siempre</p>

### IX. ESTRUCTURA DEL INSTRUMENTO

DIMENSIONES	INDICADORES	Nº de ítems	ítems
ELEMENTOS TANGIBLES Y NO TANGIBLES	Equipos electrónicos con alta tecnología	6	1,2,3,4,5,6
	Sistemas informáticos implementados		
	Elementos informativos		
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Consulta oportuna	6	7,8,9,10,11,12
	Respuesta oportuna		
Prestación del servicio	Nivel de satisfacción de los becarios	7	13,14,15,16,17,18,19
<b>TOTAL</b>			19

**VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO  
EN LA UNIDAD DE COORDINACIÓN Y COOPERACION REGIONAL LA  
LIBERTAD DE PRONABEC**

INSTRUCCIÓN: A continuación, le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Guía de entrevista) que permitirá recoger la información sobre la contaminación ambiental. Por lo que le pedimos tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido:

- a) REDACCIÓN. Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.
- b) PERTINENCIA. Es útil y adecuada al avance de la ciencia y la tecnología.
- c) COHERENCIA O CONGRUENCIA. Existe una organización lógica en base a la asociación estrecha entre: la categoría y la subcategoría; la subcategoría y los códigos; los códigos y los ítems; los ítems y los criterios de evaluación con los objetivos a lograr.
- d) ADECUACIÓN. Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.
- e) COMPRENSIÓN. Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

Leyenda:

A = 1 = Bueno (se acepta el ítem),

B = 0 = Deficiente (se rechaza el ítem).

Estaré muy agradecido de usted

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD DE COORDINACIÓN Y  
COOPERACIÓN REGIONAL LA LIBERTAD DE PRONABEC**

**TÍTULO DE LA TESIS: Gobierno Electrónico y la Calidad del Servicio a los Becarios de un Programa  
de Becas de La Libertad 2023.**

**AUTOR:** Br. Rosmery Edivina Villarreal Salirrosas

<b>CATEGORÍA 1: Calidad de Servicios</b>												
<b>CÓDIGOS</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO</b>										<b>OBSERVACIONES</b>
		<b>REDACCION</b>		<b>PERTINENCIA</b>		<b>COHERENCIA</b>		<b>ADECUACION</b>		<b>COMPRESION</b>		
		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	
<b>SUBCATEGORÍA: Elementos tangibles y no tangibles</b>												
Equipos electrónicos	1. La Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad -UCCOR LAL cuenta con equipos digitales modernos para la atención de usuarios.	X		X		X		X		X		
Sistemas implementados	2. La Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad -UCCOR LAL cuenta con instalaciones adecuadas	X		X		X		X		X		

Sistemas implementados	3. Las instalaciones (sala de espera, baños, sillas, etc.) están limpias de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad -UCCOR LAL	X		X		X		X		X	
Sistemas implementados	4. El personal de La Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad -UCCOR LAL tiene una apariencia pulcra.	X		X		X		X		X	
Sistemas implementados	5. La ubicación de La Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad -UCCOR LAL está debidamente señalizada en el AIJCH	X		X		X		X		X	
Elementos informativos	6. Los elementos informativos de La Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad -UCCOR LAL como folletos y carteles visibles son atractivos y fáciles de entender	X		X		X		X		X	
<b>SUBCATEGORÍA: Capacidad de respuesta</b>											
Consulta oportuna	7. El personal de La Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad -UCCOR LAL comunica hasta qué hora es la atención de usuarios.	X		X		X		X		X	
Consulta oportuna	8. La Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad -UCCOR LAL ofrece un servicio rápido a los usuarios	X		X		X		X		X	
Consulta oportuna	9. El personal de La Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad -UCCOR LAL está siempre dispuesto ayudar a los usuarios.	X		X		X		X		X	

Consulta oportuna	10. Considera que los usuarios son atendidos inmediatamente a su llegada a La Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad -UCCOR LAL.	X		X		X		X		X	
Respuesta oportuna	11. El tiempo que espero para ser atendido por La Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad -UCCOR LAL fue corto.	X		X		X		X		X	
Respuesta oportuna	12. Considera que todos los usuarios son atendidos por La Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad -UCCOR LAL de manera neutral.	X		X		X		X		X	
<b>SUBCATEGORÍA: Prestación de Servicio</b>											
Nivel de satisfacción de los becarios	13. Cómo valoras la información que se brinda de los servicios la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad -UCCOR LAL a partir de implantarse el gobierno electrónico	X		X		X		X		X	
Nivel de satisfacción de los becarios	14. Cómo valoras la prestación de los servicios en cuanto a la oportunidad y rapidez a partir de implantarse el gobierno electrónico en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad -UCCOR LAL	X		X		X		X		X	
Nivel de satisfacción de los becarios	15. Cómo valoras la seguridad de los servicios a partir de implantarse el gobierno electrónico en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad -UCCOR LAL	X		X		X		X		X	

Nivel de satisfacción de los becarios	16. Las acciones de control que realiza la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad -UCCOR LAL quedan registradas y es accesible para cualquier ciudadano.	X		X		X		X		X	
Nivel de satisfacción de los becarios	17. Cómo valoras la solvencia profesional de los trabajadores a partir de implantarse el gobierno electrónico la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad -UCCOR LAL	X		X		X		X		X	
Nivel de satisfacción de los becarios	18. Cómo valoras el compromiso y la motivación de los trabajadores a partir de implantarse el gobierno electrónico en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad -UCCOR LAL.	X		X		X		X		X	
Nivel de satisfacción de los becarios	19. Cómo valoras la honestidad y probidad de los trabajadores en relación a los servicios judiciales a partir de implantarse el gobierno la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional La Libertad -UCCOR LAL.	X		X		X		X		X	

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Calidad de Servicio		
Objetivo del Instrumento	El presente cuestionario tiene por finalidad obtener información respecto a la calidad de servicio en la UCCOR La Libertad del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo con la finalidad de conocer su percepción. La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL, esto garantiza que nadie pueda identificar a la persona que ha respondido las proposiciones del cuestionario.		
Aplicado a la Muestra Participante	100 Becarios de la Universidad Nacional de Trujillo 2023		
Nombres y Apellidos del Experto	Lily Maribel Torres Carmen	DNI N°	18198850
Título Profesional	Licenciada en Educación Superior	Celular	993768997
Dirección Domiciliaria	Calle Los Rosales N° 217 Urb. California		
Grado Académico	Maestra en Gestión Pública		
FIRMA	 18198850 Maestra en Gestión Pública.	Lugar y Fecha:	TRUJILLO 12/05/2023

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Calidad de Servicio		
Objetivo del Instrumento	El presente cuestionario tiene por finalidad obtener información respecto a la calidad de servicio en la UCCOR La Libertad del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo con la finalidad de conocer su percepción. La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL, esto garantiza que nadie pueda identificar a la persona que ha respondido las proposiciones del cuestionario.		
Aplicado a la Muestra Participante	100 Becarios de la Universidad Nacional de Trujillo 2023		
Nombres y Apellidos del Experto	DAVID SOBENOV WINCHENLONG	DNI N°	4228775
Título Profesional	CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN	Celular	949121293
Dirección Domiciliaria	AV. HONORIO DELGADO MR. I, LT. 35, UAB. EL BOSQUE		
Grado Académico	MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA		
FIRMA	 4228775 MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA	Lugar y Fecha:	TRUJILLO, 12/05/2023