



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Implementación del gobierno electrónico en el Programa  
nacional de becas y créditos PRONABEC MINEDU durante el  
año 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

**Olivares Pérez, Milagros María (ORCID: 0000-0002-8913-8617)**

**ASESORA:**

**Mg. Flórez Ibarra, Jannett Maribel (ORCID: 0000-0003-4166-6733)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Reforma y Modernización del Estado**

**LIMA - PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

A mi querida madre por su amor incondicional  
y desde el cielo ilumina mi vida.

A mi padre, hermanos, hermanas y gran familia  
por su apoyo incondicional

A mis queridos sobrinos y sobrinas porque son  
mi mayor motivación para lograr mis sueños.

## **Agradecimiento**

A Dios por brindarme la luz de cada día y tener oportunidad de seguir cumpliendo mis sueños.

A mi querida madre Paulina Pérez que en paz descansa por ser un gran ejemplo de mujer, madre y amiga, brindarme el mayor tesoro su amor y tiempo.

A mi padre Germán Olivares, con su carácter ejemplo de superación y calidad humana.

A mis queridas hermanas Mónica y Paola que fueron mis cuidadoras en la etapa más difícil de mi vida, y me acompañan a cumplir mi meta.

A mi querida asesora de Tesis Mag. Jannett Flórez por su gran labor, compromiso, profesionalismo y constante motivación a sus estudiantes de maestría en el cumplimiento de nuestros objetivos profesionales.

A mis estimados colegas especialistas de acompañamiento del PRONABEC, por su aporte en la participación para entrevista en profundidad.

## Índice de Contenidos

|   |     |
|---|-----|
| Carátula.....   | i   |
| Dedicatoria .....   | ii  |
| Agradecimiento .....  | iii |
| Índice de contenidos .....  | iv  |
| Índice de tablas .....  | v   |
| Índice de figuras .....   | v   |
| Resumen.....  | vi  |
| Abstract.....   | vii |
| I. INTRODUCCIÓN .....   | 1   |
| II. MARCO TEÓRICO .....   | 4   |
| III. METODOLOGÍA .....  | 10  |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación: .....                          | 10  |
| 3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización: .....    | 11  |
| 3.3. Escenario de estudio:.....                                     | 11  |
| 3.4. Participantes: .....   | 12  |
| 3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....          | 12  |
| 3.6. Procedimientos: .....  | 13  |
| 3.7. Rigor científico: .....  | 14  |
| 3.8. Método de análisis de información:.....                        | 15  |
| 3.9. Aspectos éticos. ....  | 15  |
| IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....                                    | 16  |
| 4.1. Consideraciones preliminares de resultados por categorías..... | 16  |
| 4.2. De la Triangulación de los resultados. ....                    | 29  |
| 4.3. Discusión: .....   | 34  |
| V. CONCLUSIONES .....   | 40  |
| VI. RECOMENDACIONES .....   | 41  |
| REFERENCIAS.....  | 42  |
| ANEXOS.....   | 48  |

## Índice de Tablas

|   | Pág. |
|---|------|
| Tabla 1: Terminología metodológica utilizada en la investigación  | 16   |
| Tabla 2: Categorización 1: Presencia de Información               | 18   |
| Tabla 3: Categorización 2: Transacción                            | 19   |
| Tabla 4: Categorización 3: Interacción                            | 19   |
| Tabla 5: Influencia de la presencia de información en el PRONABEC | 21   |
| Tabla 6: Influencia de la transacción en el PRONABEC              | 24   |
| Tabla 7: Influencia de la interacción en el PRONABEC              | 27   |

## Índice de Figuras

|   | Pág. |
|---|------|
| Figura 1: Fases gobierno electrónico  | 8    |
| Figura 2: Objetivo del gobierno electrónico.  | 10   |
| Figura 3: Representación gráfica del escenario de estudio   | 18   |
| Figura 4: Factores que tienen mayor incidencia en la categoría presencia de información en el PRONABEC. | 23   |
| Figura 5: Factores que tienen mayor incidencia en la categoría transacción en el PRONABEC.              | 26   |
| Figura 6: Factores que tienen mayor incidencia en la categoría interacción en el PRONABEC.              | 29   |
| Figura 7: Triangulación de la categoría 1: Presencia de información                                     | 30   |
| Figura 8: Triangulación de la categoría 2: Transacción  | 31   |
| Figura 9: Triangulación de la categoría 3: Interacción  | 33   |

## Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar cómo influye la implementación del gobierno electrónico en el Programa nacional de becas y créditos educativos PRONABEC MINEDU en el año 2020; se empleó el enfoque cualitativo, tipo de investigación básica y diseño fenomenológico porque se recogió la información a través de instrumentos validos de guía de entrevista, lista observación de chequeo, registro fotográfico y análisis documental; realizando la triangulación para la obtención de resultados con mayor confiabilidad y validez; a fin de verificar la influencia que tuvo el gobierno electrónico en el programa para este año 2020; ya que nos encontramos en una etapa de pandemia y se tuvo que iniciar con mayor trascendencia el trabajo virtual y con ello a través de los resultados obtenidos las siguientes conclusiones: i) la presencia de información a través de la plataforma web permitió tener mayor alcance y cobertura de información a través de internet al ciudadano (beneficiario); ii) entorno a la transacción el beneficiario del PRONABEC, logro realizar la postulación en línea alcanzando el número mayor a la meta de postulantes tras los años anteriores y se evitó la presencia física del ciudadano y exponer su salud. iii) la interacción tuvo mayor importancia con el uso de todas las plataformas, pero con la iniciativa de promover en los especialistas de acompañamiento la innovación y futura aplicación del gobierno digital para mejores resultados en llegar a los beneficiarios del programa y el cumplimiento de las metas y lograr la eficiencia y eficacia en la administración pública como programa bandera del Ministerio de Educación - Perú.

**Palabras Claves:** Gobierno electrónico, transacción e interacción.

## **Abstract**

The present research work aims to determine how the implementation of electronic government influences the PRONABEC MINEDU National Scholarship and Educational Credit Program in 2020; The qualitative approach, type of basic research and phenomenological design was used because the information was collected through valid instruments of interview guide, check-observation list, photographic record and documentary analysis; performing triangulation to obtain results with greater reliability and validity; in order to verify the influence that electronic government had on the program for this year 2020; since we are in a pandemic stage and virtual work had to be started with greater importance and with this, through the results obtained the following conclusions: i) the presence of information through the web platform allowed to have a greater reach and coverage of information through the internet to the citizen (beneficiary); ii) around the transaction, the beneficiary of PRONABEC managed to apply online, reaching the number greater than the goal of applicants after previous years and avoiding the physical presence of the citizen and exposing their health. iii) interaction was more important with the use of all platforms, but with the initiative to promote innovation and future application of digital government in the support specialists for better results in reaching the program's beneficiaries and meeting the goals and achieve efficiency and effectiveness in public administration as a banner program of the Ministry of Education - Peru.

**Keywords:** Electronic government, transaction and interaction.



## I. INTRODUCCIÓN

El Uso de las tecnologías de la información y comunicación TIC, aplicaciones informáticas y plataformas están estrictamente ligado en el gobierno electrónico; a mediados de los años 1990, los gobiernos a nivel mundial vienen aprovechando el gran potencial del Internet y las computadoras a fin de mejorar y afinar los procesos de gobierno. Así mismo es importante recalcar que el GE también fortalece el desarrollo de un país en el ámbito de la sostenibilidad, ello se menciona según Organización Naciones Unidas en el 2016, El GE permite apoyar la implementación de Agenda 2030 y los 17 (ODS) objetivos de desarrollo sostenible, ya que los países están involucrando el uso de las TIC para prestar servicios y tomar decisiones con la finalidad de concentrarse en resolver las necesidades y brindar mejores servicios gubernamentales al ciudadano, transparentar la gestión y llegar a las comunidades rurales; sin embargo el problema y carencia del acceso a las TIC no ayuda que todos puedan tener el beneficio de las mismas. (Unidas N. , 2016)

En el País, el GE tuvo inicios el 2000, dando apertura a una etapa de cambios importantes en el aspecto social, económico, área tecnológica y las telecomunicaciones; dando lugar a la implementación y uso de las TICs. (ONGEI, 2013) Así mismo en nuestro país se desprende según ley 27658 Marco Normativo del Gobierno Electrónico; enfocado al proceso de modernización se orienta en lograr mejores niveles de eficacia en atención al ciudadano. (Iriarte, 2012) (OCDE, 2011)

Según Ley N° 29837 en el año 2012 se crea el PRONABEC, y a fin de mejorar los procesos de atención al usuario (beneficiario), en el año 2015 con mayor fuerza se empieza a utilizar las TIC para atender los requerimientos del PRONABEC ha permitido a los usuarios tener un servicio adecuado y eficiente ahora nos toca medir la eficiencia en la atención al usuario que es el actor principal de la administración pública. Ante ello es importante resaltar las cinco ventajas que tiene la implementación del GE que ha traído al PRONABEC a dar una buena gestión pública a continuación se menciona: (i) seguridad de información a través de los servidores data center, (ii) transparencia todo la información al alcance de la ciudadanía, (iii)

ahorro de costos es decir disminuyó en gran medida el uso de papel, tóner, impresora y los espacios físicos de almacenamiento, (iv) rapidez y a celeridad de los acceso a través de las plataformas para la postulación en línea en tiempo real las 24 horas del día y finalmente el (v) La eficacia en el logro de objetivos institucionales del PRONABEC, es importante recalcar que aún se observa que hay muchos procesos no están siendo realizados con la eficiencia y no se está logrando en gran medida lograr los objetivos planteados, después de la implementación del GE en la institución.

Dentro del entorno de trabajo dando cobertura a la implementación del GE en el PRONABEC, aún se presenta algunas dificultades en los procedimiento de atención al ciudadano (beneficiarios) y en el uso de la información a través de la plataforma web (SIBEC, SIGEDO) propios de los trámites administrativos en atención a los usuarios de las diferentes becas y posterior la transacción a través de la postulación en línea, acceso a mesa de partes virtual y finalmente sobre la interacción en el manejo del uso del correo institucional y de las diversas plataformas internas de beneficiario INTRANET DEL BECARIO Y APRENDE+, buscando la interacción con los usuarios y reducir el tiempo e inversión, por tanto es importante medir el impacto que tiene a la actualidad.

Para ello se formula el siguiente **problema general**: ¿Cómo influye la Implementación del Gobierno Electrónico en el Programa nacional de becas y créditos educativos PRONABEC MINEDU durante el año 2020? y los siguientes problemas específicos: ¿Cómo influye la presencia de información en Programa nacional de becas y créditos PRONABEC MINEDU del año 2020?, ¿Cómo influye la transacción en la Programa nacional de becas y créditos PRONABEC MINEDU del año 2020? y ¿Cómo influye la Interacción en la Programa nacional de becas y créditos PRONABEC MINEDU del año 2020?

A manera de **justificación** de la investigación, dado que la Modernización del estado tiene como implicancia dentro de sus pilares el uso del GE como ventaja para que se pueda tener una eficiente atención al usuario cumpliendo así con la buena gestión pública, por tanto, tiene relevancia social y tecnología ya que contribuye a la mejora del buen uso de

los diversos servicios que ofreció la Implementación del GE dentro de la plataforma y sus bondades para el beneficio del usuario y se contribuya en el manejo eficaz y eficiente a lograr cubrir sus expectativas a fin de promover y estar inmerso en la era del conocimiento práctico en el uso de la TICs (internet, software y hardware e interacción de ambas) y así lograr la aceptación de los usuarios y contribuir en alcanzar los objetivos institucionales de la entidad.

Por tanto, el **objetivo general** se estableció de la siguiente manera: determinar cómo influye la Implementación del Gobierno Electrónico en la Programa nacional de becas y créditos PRONABEC MINEDU durante el año 2020; así mismo se plantea los siguientes objetivos específicos: determinar cómo influye la presencia de información en la Programa nacional de becas y créditos PRONABEC MINEDU 2020, determinar cómo influye la transacción en el Programa nacional de becas y créditos PRONABEC MINEDU del año 2020 y determinar cómo influye la Interacción en la Programa nacional de becas y créditos PRONABEC - MINEDU del año 2020.

En la investigación se han considerado el **siguiente supuesto hipotético**: La implementación del gobierno electrónico influye significativamente en el Programa nacional de becas y créditos PRONABEC MINEDU durante el año 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito **internacional** encontramos investigaciones de la Implementación del GE, (Gutiérrez, 2019), su artículo indica que la incidencia del neoliberalismo en los cambios experimentados, durante las últimas décadas por el Estado Chileno se presta especial atención, incorporación de Internet y sus herramientas digitales como apoyo para la gestión en los servicios públicos, así mismo ello configura una forma nueva de relacionarse el estado con los ciudadanos, en el contexto del gobierno electrónico. (Vivas, Cuberos, Albornoz, Mazuera, & Carreño, 2018), refiere en su artículo que el Gobierno Electrónico de los países de la CAN promueven como línea integral cooperan en el empoderamiento de los ciudadanos y ello les permita tener mayor relación con la población contribuyendo en la mejora de su sapiencia emprendedora. (Martinez J. , 2018) consigna en su artículo sobre las diferentes organizaciones gubernamentales al ser entidades de sector administrativo y político, busca mecanismos en la necesidad permanente del uso adecuado e incorporación de las TICs en las diversas acciones gubernamentales, recibiendo el nombre de gobierno electrónico; con el fin de contribuir al conocimiento en el uso de las TIC en México para los diversos gobiernos municipales.

(Binimelis, 2017) manifiesta que el GE se ha convertido en una herramienta de política pública inevitable que cambia las acciones de cada gobierno y trabajo social dentro de la practica social, y teniendo como alternativa en el trabajo social promover el buen uso del GE parte de la tecnología social incorporándose dentro de la inclusión social y del ciudadano en su formación social y técnica con la finalidad de entender los efectos de las TICs para la sociedad y su vida. (Lippez & Garcia, 2016) en su artículo indica que la transmisión y uso de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (NTICs) en las entidades públicas en estos últimos años se dio con mayor relevancia, buscando mejorar la relación ente la sociedad y el Estado, a fin que el gobierno electrónico busca fomentar una participación activa de los ciudadanos. (Campos, 2018) aporta que la transición de la gobernanza a través de instrumentos electrónicos se caracteriza por una mayor transparencia y un mayor potencial regulatorio sobre el sector

privado. y luchas de poder entre los burócratas estatales y las empresas privadas en la construcción de la legibilidad del servicio. (Araujo, Reinhard, & Cunha, 2018) refieren en el artículo que los hallazgos de esta investigación pueden ser útiles para orientar las políticas públicas para la difusión y prestación de servicios de gobierno electrónico en Brasil. (Gonzalez, Echevarria, Morales, & Ruggia, 2016) manifiesta que se exige cada vez más a las agencias públicas que colaboren entre sí para proporcionar servicios de gobierno electrónico de alta calidad. Esta colaboración generalmente se basa en el enfoque orientado a servicios y está respaldada por plataformas de interoperabilidad, la mayoría de los gobiernos han desarrollado algún tipo de legislación centrada en la protección de datos. Este documento propone soluciones para monitorear y hacer cumplir la ley de protección de datos en una plataforma interoperabilidad de gobierno electrónico. (Mohammed & Atua, 2020) indica en su artículo sobre el GE promoviendo ser un programa de alta prioridad para las organizaciones gubernamentales a nivel central y regional en todo el mundo. (Johandry & Lopez, 2017) manifiesta en su artículo lo importante entender el inicio del uso de las TIC en la implementación de la Modernización en el estado para la mejora en la gestión pública, con la importancia de ser una gestión más eficiente y adecuarse a las nuevas tendencias.

En el ámbito **nacional** encontramos artículos sobre el Gobierno Electrónico; (Padron & Garcia, 2019) En el Perú indica que, La importancia de implementación del GE; aludiendo la incorporación de las Tecnologías a fin de que los ciudadanos mejore su relación con las entidades públicas a fin de tener respuestas inmediatas; y ello contribuirá a la mejorar la administración pública, y evitar la presentación de documentos reiterativos. (Alvarado, Cevallos Paolo, Moran, & Preciado, 2019) en su investigación manifiesta que Modernización de la Gestión del Estado, las plataformas Web, el Gobierno Electrónico y Gobiernos Regionales del Perú., describe el estado actual de algunos servicios para el ciudadano como los trámites en línea, participación el ciudadano y acceso de información. (Kuniyoshi, 2019) en el siguiente artículo indica sobre el alcance del GE en el Perú y el mundo buscas integrar mediante la orientación y armonía en la optimización de los

recursos tecnológicos y naturales buscando el bien común y mejor calidad de vida. (Vega & Salinas, 2017) en su artículo hace referencia los desafíos en Perú y Chile sobre el rol que asume los países de sudamericanos a fin de crear y mejorar las gestiones en las entidades públicas a fin de buscar mejoras en la administración pública y la gestión propiamente en el sector público. (Soto & Quiñones Victor, 2016) el estudio considero que la modernización en las compras públicas a través de sus sistemas, contempla dentro de los procesos del estado peruano busca mejorar las prácticas en la gestión a fin de que todo sea más eficiente, transparente y apoye al ciudadano en la mejora de los procesos de mayor impacto para una buena gestión pública. (Montero, 2017) el autor concluyo indicando que la implementación del GE con el buen uso de las Tecnologías ha contribuido de manera significativa en la eficacia y eficiencia de la gestión del municipio local, teniendo una concordancia del 80% y 90% en el cumplimiento de las metas para una buena gestión.

Con respecto al **marco teórico**, sobre las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el quehacer dentro del sector público ha adquirido varios enfoques, el más conocido como GE, e-government, e-gov, e-gobierno y Gobierno Digital (ONGEI, 2013) Por tanto, existe diversos conceptos y una variedad de definiciones vamos a tomar algunas a fin de poder entender GE se entiende como el uso de las TICs así también el dominio de red, redes e Internet para contribuir el logro de un mejor gobierno. Por otro lado, en el contexto más enfocado a la gestión se define al e-gobierno la intervención del ciudadano a función de diversas formas de gobernar empleando nuevas formas de comunicación y uso de las tecnología e internet para lograr propósitos de transformación en el contexto interno y externo. (Unidas O. d., 2013)

El GE desde el **enfoque de la modernización del estado** expone los siguientes beneficios: i) Eficacia y eficiencia en procesos internos y externos, ii) mayor participación ciudadana, iii) múltiples canales de comunicación y mejor rendición de cuentas, iv) Fomenta mayor transparencia y fortalecimiento democrático, v) mayor acceso al ciudadano con una atención de 7\*24 a los diversos servicios dentro de la gestión pública. (PCM, 2019)

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) conceptualiza al GE en busca de nuevas relaciones con el estado – gobierno, empresas, usuarios y ciudadanos mediante las tecnologías, impartiendo recopilación de información, promoviendo los servicios tanto en procesos internos y externos del Gobierno para rendición de cuentas, la toma de decisiones y brindar mejores servicios. (OCDE, 2011)

De un **enfoque tecnológico**, el GE es el aporte que ofrecen las TIC en el desarrollar, servicios públicos y ofrecer información con el uso pertinente de medios telemáticos, es decir a través del Internet; enfoque de Gobierno, el GE ayuda a la modernización para una buena gestión dentro del sector público haciendo uso de las TIC, en búsqueda mayor control y transparencia es decir de mejores prácticas en la prestación de servicios al país; enfoque al usuarios el GE es tener mayor acceso a los servicios y atención por ende participar activamente con las entidades del estado a cualquier hora, mayor información y eficiente. (Unidas N. , 2016)

Es importante recalcar que existe cuatro tipos de gobierno electrónico en donde se enmarca sus interacciones: G2C Gobierno a ciudadano destinado a ofrecer servicios de los distintos niveles de gobierno o administrativo donde se encuentra información pública con acceso al ciudadano. Por ejemplo, portal de los municipios; G2B Gobierno a empresa consiste en brindar servicios en línea que se implementan para la comunicación con las empresas por medio de las TIC, en cuanto a la información que se brinda desde los servicios públicos dirigido a las empresas como la SUNAT, SEACE; G2E Gobierno ha empleado enfocado en capacitar con el buen uso de las tecnologías a los trabajadores, prestar servicios, servidores del estado en los cursos virtuales impartidos por la SERVIR; G2G Gobierno a Gobierno este tipo de gobierno electrónico se enfoca más en contribuir en las relaciones gobiernos locales y regionales, es decir mediante el SIAF implementado por el Ministerio de Economía y finanzas.

**Figura 1**

*Fases gobierno electrónico.*



Fuente: Elaboración propia, adaptado (PCM, 2019) (Páez, y otros, 2010)

GE tiene representación transformador e incremental que se centra por varios autores en un conjunto fases y/o etapas en general no consecutivas que en la presente investigación se define como las dimensiones pertinentes en la variable GE y se enfoca tal cual se muestra en la Figura1: presencia, transacción, interacción, y transformación; tal cual se evidencia en la figura 1; la primera fase es la presencia; que hace mayor referencia a información en Internet y la contención de información en los plataformas y sitios web, en esa instancia las entidades publican mucha información básica de manera eficiente y precisa, si bien es cierto no ayuda mucho a la interacción facilita al usuario mantenerse informado, ello hace mayor relevancia a la presencia del gobierno hacia la ciudadanía, ya que la página Web contienen información actualizada referente a las entidades que están implementado dicho modernización de GE. (ONGEI, 2013)

Como segunda fase se enfatiza la etapa de interacción ya que conlleva la comunicación directa entre las entidades y el ciudadano, y que no solo se encuentra información, sino que también les permite interactuar a través de opiniones y tener mayor comunicación con los ciudadanos a través de comentarios de opinión (foros), envío de formularios y uso del correo electrónico institucionales, en la tercera fase se tiene la transacción, permite



al ciudadano realizar trámites en línea evitando transportarse a la entidad física y con la finalidad de ingresar, hacer seguimiento y ver su proceso final de su trámite, dentro de proyectos de GE se van dando por etapas, a fin de automatizar mucho proceso, mediante la fase incluye también la implementación de transacciones electrónicas en las entidades a los ciudadanos por parte del estado, es decir da la posibilidad realizar trámites de forma completa en línea, las plataformas Web transaccionales brindan servicios 24/7 a los ciudadanos. En función a la cuarta fase, hace referencia a la transformación, enfatiza la implementación de acción de la administración pública en la redefinición de los servicios y el ciudadano, permitiendo servicios más personalizados y de gran apoyo para el usuario. (Cardona, 2002) En la transformación que permitan una cooperación funcional de los clientes evaluación de estrategias abiertas, la conversación y el desarrollo, además establezcan oficinas virtuales que permita la atención del usuario dentro de la administración pública y realizan interacción con otras entidades. (Viega, 2014)

Dentro del marco normativo se toma en cuenta las siguientes normas Ley N° 27444 (año 2011) Ley de Procedimiento Administrativo General; Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado; La Resolución Ministerial N°061-2011PCM, aprobó lineamientos mínimos que deben contener en el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico; R.M. N° 148-2005-PCM, se aprobó la difusión del Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú – La Agenda Digital Peruana. (PCM, 2019).

A continuación, se presenta en la Figura 2, en términos más concretos el concepto y objetivos del GE, tomando como punto de partida el acceso a la información pública, servicios y tramites electrónicos a través de las plataformas virtuales haciendo uso del Internet; buscando lograr la transformación del estado, abierto 7 \*24, utilizar diversos canales, mayor eficacia y eficiencia, participación ciudadana, mejor redición en las cuentas, transparencia y principalmente fortaleciendo la democracia.

**Figura 2**

*Objetivo del gobierno electrónico.*



Fuente: Elaboración propia, adaptado (GUB.UY, 2020) (Monterrey, 2008)

### III. METODOLOGÍA

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

El **tipo de investigación es básica** ( Neill & Cortez, 2018) porque tiene el como objetivo buscar nuevos conocimientos sobre un determinado estudio que parte de un marco teórico y busca el conocimiento en función de la recolección de datos.

Cualitativa; ya que se basa en el cual el investigador describe a través de la observación o recojo de información de preferencia con preguntas abiertas sobre el fenómeno de estudio, ya sea de un proceso particular o un grupo de personas (Hernandez, 2014).

El **diseño de investigación es de tipo Fenomenológico**, tiene el propósito principal es describir, comprender y explorar sobre las experiencias de las personas en función a un fenómeno de estudio y descubrir los elementos en común de tales vivencias dentro del entorno de trabajo. (Norlyk & Harder, 2010)

### 3.2. **Categorías, Subcategorías y matriz de categorización:**

En función a la variable Gobierno electrónico; se entiende como el uso de las TICs, donde las entidades públicas cuentan con herramientas incentivando la participación ciudadana; aplicándose diversas estrategias a fin de lograr eficacia y eficiencia en la gestión pública. (OCDE, 2011)

#### Categorías\_01: **Presencia de información**

Sub categorías: Entorno Web  
Directorio  
Becas y créditos educativos

#### Categorías\_02: **Interacción**

Sub categorías: Postulación en línea  
Atención al ciudadano

#### Categorías\_03: **Transacción**

Sub categorías: Correo Institucional  
Intranet del beneficiario  
Plataforma Aprende+  
SIGEDO  
SIBEC

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

La presente investigación se realiza en el PRONABEC (Programa nacional de becas y créditos educativos) que pertenece al Ministerio de Educación, en el departamento de Lima; donde queda la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional Lima del PRONABEC - MINEDU.

El PRONABEC está ubicado en el distrito de Lince, es un programa del Ministerio de Educación del Perú que tiene la misión otorga a recursos becas y créditos educativos, concursos públicos, a peruanos talentosos de limitados recursos económicos, brindándoles acceso a una educación superior de calidad. (PRONABEC, 2015)

### **3.4. Participantes:**

Para la investigación participan los especialistas de acompañamiento y monitoreo al beneficiario de las diferentes becas de la UCCOR - Lima PRONABEC – MINEDU, encargados de realizar el seguimiento y acompañamiento desde el acceso a sus estudios superiores, permanencia en sus estudios hasta la culminación de la carrera profesional de los beneficiarios del programa. Dentro de ello es importante definir que en el programa la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional - Lima (UCCOR LIMA), tiene diversos profesionales que cumplen la función principal del acompañamiento al beneficiario donde se reconoce como:

- Especialista en Bienestar del Beneficiario para Lima y Callao (18)
- Gestor de Becarios para Universidades de Lima y Callao (4)
- Analista II en Bienestar del Becario (12)

Para tener una mejor recolección de información de los entrevistados vamos a tener (02) especialistas de bienestar, (02) Gestores de Becarios y (04) Analistas de bienestar II; que hacen una suma de 08 entrevistados de los que tienen más años de trayectoria en el programa.

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

Para la técnica de recolección de datos se pretende utilizar la entrevista que consiste en una conversación, donde se realizan preguntas de tipo abiertas y se recoge mediante la escucha respuestas remitidas por el entrevistado. (Hernandez, 2014)

Para ello se realizaron (08) ocho entrevistas de tipo semiestructuradas donde el investigador previo a la entrevista realiza el guion de entrevista para recoger información del entrevistado.

El instrumento que se implementó fue un guion de entrevista semiestructurada, con preguntas formuladas de acuerdo a las categorías como punto de partida y subcategorías de acuerdo a lo consignado en la matriz de categorización de la presente investigación.

Para la triangulación (Flick, 2014) de la información remitida por el entrevistado se va realizar a través de varias fuentes de información; lista de observación a través de la técnica de la observación; así mismo el registro fotográfico y análisis de documentos que enmarque la implementación del GE en las entidades públicas.

### 3.6. Procedimientos:

Se realizó a través de entrevistas en profundidad, a la persona seleccionada y calificada (entrevistador) aplicando un guion de entrevista a los 08 (ocho) especialistas seleccionados; donde se realizó las preguntas de acuerdo a la guía de entrevista a cada entrevistado y se recogió las respuestas a través de grabaciones. Según (Hernandez, 2014). Su rol es concluyente, para obtener información relevante donde consiste en realizar la entrevista de manera personal es decir “cara a cara”. Por el contexto actual se realizó por medio virtual, Meet Google tomando como punto de partida las categorías:

- ✓ Presencia de información
- ✓ Transacción
- ✓ Interacción

Como parte de la estrategia y procedimiento de análisis de los datos se empleó la Categorización y la Triangulación.

Para la **categorización**: se tomó en cuenta para un mejor análisis dividir en categorías y sub categorías, a fin de analizar con mayor profundidad el objeto materia de investigación, para mayor comprensión de tomo como primera categoría **presencia de información** como parte de identificar la gran gama de información que maneja las plataformas virtuales del PRONABEC, en el caso de la segunda categoría **transacción**, la importancia de mejorar la productividad y participación de los usuarios a través de los diversos servicios en las plataformas virtuales implementadas para el usuario del PRONABEC y finalmente **interacción** donde se evidencia la

interacción entre los usuarios y empresas con el gobierno a fin de simplificar y mejorar los canales de comunicación, y el uso de los diversos sistemas que apoyan en el seguimiento y acompañamiento de los beneficiarios del programa.

Para la **Triangulación**: mediante esta estrategia se han contrastado los resultados de las entrevistas en profundidad, observación y el registro fotográfico, el análisis documental, a fin de llegar a conclusiones más concretas sobre el problema materia de investigación, tomándose como referencia las tres técnicas referidas.

### **3.7. Rigor científico:**

El rigor científico da mayor importancia no necesariamente al uso de un método con otro, sino a la carencia de errores, es decir a la impecabilidad o perfección con su aplicación, en el contexto de la investigación cualitativa (Erazo, 2011)

En función a la fiabilidad y validez (Noreña, Alcaraz, Rojas, & Rebolledo, 2012) Se recoge la información a través de varios métodos de recolección de datos y con respecto a la validez interpretación de los resultados de manera correcta a través de los hallazgos.

Para efecto de la investigación se aplicó por transferibilidad y saturación (Arias & Giraldo, 2011) importante entender el criterio ya que está basado en resultados de la investigación no son aplicables ni transferible a los contextos o situaciones, en el caso de la presente investigación se va realizar la transferencia de la información de las entrevistas realizadas y las observaciones; por tanto se formaliza la validación del instrumento guía de entrevista por un experto. Así mismo la confirmabilidad y aplicabilidad, porque en el primer caso se obtiene consistencia a través de las fuentes de información recogidas a través de las entrevistas y análisis de documentos, y en el caso de

la aplicabilidad se pretende que la información obtenida a través de los resultados sea de gran utilidad.

### **3.8. Método de análisis de información:**

Como parte del método análisis de información se realiza con un instrumento que nos permita recoger la información y se emplea la entrevista semiestructurada, la cual se realizará por una plataforma virtual del Google Meet, grabando toda la secuencia lógica en función al guion temático a fin de lograr realizar la transcripción real de lo manifestado por los entrevistado y posterior interpretar a fin de lograr el objetivo de la investigación. Se realizará en forma descriptiva, analítico e inductivo.

Para ello se tomó en cuenta la categorización, es decir profundizar el estudio e indagación en la recolección de información en función a las categorías: Presencia de información, transacción e interacción.

Para la fiabilidad y validez del presente trabajo de investigación se realizó la triangulación ya que se va utilizar tres instrumentos tales como: la guía de entrevista, lista de observación, las fotografías que nos va permitir generar mayor confirmabilidad a través el análisis de documentos que se emplearon para los resultados y la discusión.

### **3.9. Aspectos éticos.**

En referencia de aspectos éticos, se realizó una entrevista piloto a un especialista de acompañamiento que tiene mayor trayectoria en el programa a fin de dar mayor confiabilidad del instrumento a través de 10 ítems que se planteó en función a las subcategorías de estudio y se logró alcanzar los objetivos de la investigación.

Sin incidencia negativa ni colisión con normas éticas, morales respecto a derechos de autor, y aplicando las normas internacionales de referencias APA (Javeriano, 2019).

#### IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

##### 4.1. Consideraciones preliminares de resultados por categoría

Con el objeto de tener una mejor comprensión de los contenidos empleados para la categorización a continuación, se presenta la Tabla de terminología utilizada en la investigación con el método del software Atlas.ti V 7.5.4, definiendo los siguientes términos utilizados en el programa:

**Tabla 1**

*Terminología metodológica utilizada en la investigación*

| <b>Término</b>         | <b>Definición utilizada</b>   |
|------------------------|---|
| Atlas. Ti 7.5.4.       | Software especializado, que tiene como objetivo facilitar el análisis cualitativo de los grandes textos de información, a través de unidades hermenéuticas y documentos primarios que pueden ser en diversos formatos como: texto, imagen y video. (Muñoz & Sahagun, Hacer Análisis Cualitativo con Atlas.ti 7, 2017) |
| Unidades Hermenéuticas | Espacio virtual electrónico que aloja los documentos primarios a fin de identificar y organiza los códigos, datos, memorandos y diagramas que son insumo del análisis de la información ingresada. Conocido también en Atlas.ti como proyecto (Cantero, 2014).  |
| Categoría              | Sistema de Información, llamado también palabras claves índices o conocido en el Atlas ti se denominó código, que se aplica en la metodología cualitativa ya que recoge ideas, conceptos e interpreta abreviaturas de citas. (Varguillas, 2006)   |
| Código                 | Código simboliza el nivel conceptual dentro de la investigación de estudio en el tipo cualitativo las categorías y subcategorías. Representa la expresión descriptiva del fenómeno que se desea investigar. (Cantero, 2014)   |
| Citas                  | Citas, representan los fragmentos de los documentos primarios que contienen un significado o respuesta de las entrevistas. (Muñoz,  |



|                    |    |  |
|--------------------|----|--|
|                    |    | <p>Análisis cualitativo de datos textuales con ATLAS/ti, 2003)</p> <p>Las citas en Atlas.ti facilita la interpretación dentro de la investigación cualitativa de los documentos primarios, así mismo permite tener una mejor funcionalidad sobre una gama de enfoques analíticos permitiendo trabajar con interfase de hipervínculos. (Friese, 2019)</p> |
| Familia de códigos | de | <p>Agrupación de citas, para Atlas.ti, permite agrupar en familiar diversos componentes como anotaciones, documentos y códigos; a fin de poder realizar un análisis conceptual. (Muñoz, Análisis cualitativo de datos textuales con ATLAS/ti, 2003)</p>  |
| Redes semánticas   |    | <p>Son diagramas de flujo que representan gráficamente las estructuras entre las categorías o también llamados códigos; ya que determina como punto importante de toda investigación cualitativa, así mismo las dimensiones y contextos donde se da el fenómeno. (Varguillas, 2006)</p>  |

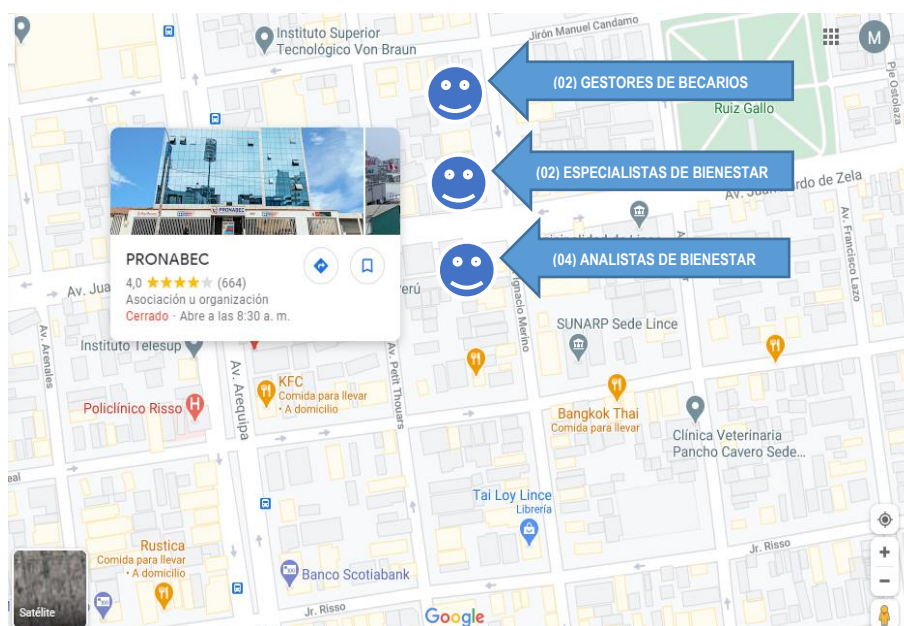
Fuente: (Muñoz, Análisis cualitativo de datos textuales con ATLAS/ti, 2003), (Cantero, 2014), (Varguillas, 2006), (Friese, 2019) y elaboración propia.

En la Figura 3. Se describe de manera gráfica el escenario de estudio, con respecto a los especialistas de la UCCOR Lima – PRONABEC – MINEDU.

La identificación de los actores principales del estudio son el personal los servidores públicos que pertenecen a la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional Lima del PRONABEC – MINEDU; la cual está conformado de (02) especialistas de bienestar, (02) Gestores de Becarios y (04) Analistas de bienestar II que hace un total de 8 entrevistados.

**Figura 3**

*Representación gráfica del escenario de estudio*



*Nota:* La figura representa el planteamiento general del tema investigado del público objetivo. **(PRONABEC, 2015)**

**Tabla 2**

*Categorización 1: Presencia de Información*

| Sub categorías                          | Preguntas   |
|---|---|
| <b>A.1. Entorno Web</b>                 | Considera Ud. ¿Que el Entorno Web, es decir la plataforma web del PRONABEC contiene toda la información básica (normas, leyes, reglamentos y estructuras organizacionales) que permita al beneficiario estar informado, o cual sería su sugerencia?             |
| <b>A.2. Directorio</b>                  | De acuerdo a la organización de la información; ¿considera que el Directorio fuente de información para los contactos de los directores y los especialistas de acompañamiento a nivel Nacional, bajo su experiencia que datos más deberían considerar?          |
| <b>A.3. Becas y créditos educativos</b> | ¿Según su experiencia a partir de la implementación del gobierno electrónico considera que información básica sobre las Becas y créditos educativos ayuda a tener una información eficiente al postulante (usuario) o como consideraría que debe estructurarse? |

Fuente: Auditoria propia.

La Tabla 2, demuestra que las preguntas formuladoras de las Sub Categorías, que fueron adaptadas a cada público objetivo se recogió información muy relevante pertinente a la presencia de información en el PRONABEC, en cuanto al entorno virtual, directorio y becas y créditos educativos que se difunde para el año 2020.

### Tabla 3

#### *Categorización 2: Transacción*

| <b>Sub categorías</b>            | <b>Preguntas</b>   |
|----------------------------------|--|
| <b>B.1. Postulación en línea</b> | Bajo su experiencia como especialista de acompañamiento a los beneficiarios ¿Describa brevemente como sería más eficiente el proceso de postulación en línea?                |
| <b>B.2. Atención al usuario</b>  | Bajo su perspectiva ¿Con respecto a la atención al ciudadano, considera que la plataforma de los servicios que brinda el PRONABEC; son adecuados o cuál sería su sugerencia? |

Fuente: Auditoría propia.

La Tabla 3, demuestra que las preguntas formuladoras de las Sub Categorías, que fueron adaptadas a cada público objetivo recoger información sobre la fase de transacción, que permite al ciudadano realizar trámites en línea evitando la presencia física; correspondiente a los procesos en postulación en línea y atención al ciudadano.

### Tabla 4

#### *Categorización 3: Interacción*

| <b>Sub categorías</b>            | <b>Preguntas</b>  |
|----------------------------------|---|
| <b>C.1. Correo Institucional</b> | ¿Considera que el Correo Institucional implementado para el uso de la comunicación con los beneficiarios responde una buena interacción; puede brindar una descripción breve de cómo influye en el mejoramiento y |

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
|                                       | simplificación de la comunicación entre la entidad y los usuarios?  |
| <b>C.2. Intranet del beneficiario</b> | ¿Describe como es el acceso al Intranet del beneficiario dentro de los procesos de acompañamiento al beneficiario desde el acceso, permanencia y culminación de la beca, que aspectos de mejora considera que debe implementarse para una buena interacción?  |
| <b>C.3. Plataforma Aprende +</b>      | ¿Considera que la nueva plataforma Aprende+, responde a los intereses de aprendizaje y formación de los beneficiarios y ello les permite tener una mejor interacción, fundamente su respuesta bajo su experiencia?  |
| <b>C.4. SIGEDO</b>                    | Desde la implementación del Sistema de Gestión Documental Digital SIGEDO, ¿considera que responde de manera eficiente la atención de los trámites administrativos y de las solicitudes de los beneficiarios, que aspectos considera que debe mejorar y simplificar para lograr una eficiente gestión? |
| <b>C.5. SIBEC</b>                     | Desde la implementación del sistema de subvenciones SIBEC considera que es un recurso eficiente para la gestión de las subvenciones de costos directos e indirectos en beneficio de los becarios del PRONABEC, ¿cuál sería su sugerencia de mejora para lograr un trabajo más eficiente?              |

Fuente: Auditoria propia.

La tabla 4, demuestra que las preguntas formuladoras de las Sub Categorías, que fueron adaptadas a cada público objetivo para recoger información sobre la fase de interacción, que permite al beneficiario tener mayor interacción con las diversas plataformas correspondiente al correo institucional, intranet del beneficiario, plataforma aprende +, sistema de gestión documentaria y subvenciones del PRONABEC.

**Resultados para el Objetivo específico 1:** Determinar cómo influye la **presencia de información** en el Programa nacional de becas y créditos educativos PRONABEC - MINEDU durante el año 2020.

**Tabla 5**

*Influencia de la presencia de información en el PRONABEC.*

| Subcategoría                | Contenido textual                      | N.º de citas | % relativo | % Total relativo |
|-----------------------------|--|--------------|------------|------------------|
| Entorno Web                 | Web amigable y dinámica                | 7            | 9%         | 35.14%           |
| Directorio                  | Información actualizada                | 6            | 8%         |                  |
|                             | Link de información al beneficiario    | 5            | 7%         |                  |
| Becas y créditos educativos | Información clara y mejor estructurada | 4            | 5%         |                  |
|                             | Accesible al usuario                   | 2            | 3%         |                  |
|                             | Información relevante                  | 1            | 1%         |                  |
|                             | Acceso rápido a las becas              | 1            | 1%         |                  |

Fuente: La base de datos en Atlas Ti 7.5.4. Autoría propia

En la siguiente Tabla 5, muestra los resultados de las preguntas formuladoras respecto a la categoría presencia de información, en los diferentes públicos objetivos caracterizados como parte del estudio: Gestores de becarios de Universidad de Lima y Callao, Analistas de Bienestar del Beneficiario y especialistas de beneficiarios; quienes conocen la problemática en el programa, personal que laborar actualmente en el área de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional Lima del PRONABEC - MINEDU. Se apreció como los entrevistados, han coincidido que la presencia de información es una Web amigable y dinámico, es importante tener la información actualizada, tener link de información al beneficiario y tener la información clara y mejor estructurada; evidenciando un 35.14% del total de las citas mencionadas con respecto a la primera categoría en importancia de la información en la implementación del GE en el PRONABEC.

A continuación, presenta las cuatro primeras citas textuales que tienen mayor repetición entre los entrevistados:

*“De hecho la página del PRONABEC es una de las más amigables que hay en el estado peruano, no solamente por el arte y el manejo de los colores, sino también por el manejo de la distribución de información, eso llama la atención, sobre todo como está dirigido a público bastante joven el tema de diseño de la coloración de la temática que tiene la página le llama mucha la atención”.*

*“El Directorio no hemos encontrado información actualizada de los especialistas de acompañamiento, solamente hemos encontrado información sobre los directores, las jefaturas, tendría que hablar más que nada de la información de los directores, o considero que se deberían ya ligar o tomar como referencia a las empresas privadas en el sentido, como esas empresas privadas presentan a sus líderes o autoridades; por ejemplo se deberían considerar logros de gestión que han tenido por ejemplo esas personas durante toda su experiencia laboral, también podrían indicar allí sus competencias transversales y técnicas”.E2.*

*“Las becas y créditos educativos con un link de acceso a toda la oferta de becas que se tiene, porque antes era entrabas a la página web y no sabías donde estaban las becas, tenías que ir a un botón que dice becas, vías una lista de pocas becas, tenías que dar a una de ellas y seguir buscando, pero en este caso cuando ingresas a la página web lo primero que ves son becarios y un poquito más abajo están las ofertas de las becas y si están en proceso o si ya están concluidas y dentro de cada botón beca se encuentra la información”. E4*

*“Las becas información clara y estructurada que están en curso o en el momento siendo becas que los jóvenes pueden postular o acaban de cerrar sus proceso de postulación o becas que competen a las convocatorias de este año, sin embargo no hay información de lo anterior es decir hay que buscarla más ya que no esta tan a la*

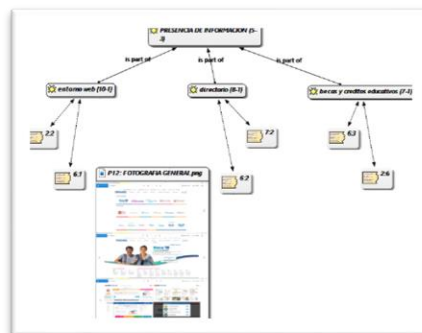
mano o diagramado como se encuentra las bases de las convocatorias recientes sobre las convocatorias pasadas, yo creo que si debería organizarse en la página web y diagramarse que si uno ingresa a una beca pueda ver todo el material de la beca en el recorrido que tenido en todas sus convocatorias”. E6.

En referencia a las citas mencionadas con respecto a la categoría de presencia de información se podría indicar que responde al objetivo ya que ha influye de manera significativa la implementación del gobierno electrónico del PRONABEC presente año 2020, cumpliendo con los proceso de atención al ciudadano de manera normal a través de la presencia de información en su plataforma virtual, a pesar de la problemática mundial y cumplimiento con todos las medidas decretadas en el estado de emergencia nacional.

A continuación, como medio de verificación la etapa de recolección de datos se dio mediante (08) entrevistas, la cual son analizadas a través del software Atlas.ti, se eléboro la red semántica para esta categoría y se puede apreciar que la vinculación las tres sub categorías y las citas mencionadas líneas arriba, que tuvieron mayor repetición, así mismo se contrasta con el portal Web, tal cual se muestra en la fotografía dentro de la misma red semántica.

#### Figura 4

*Red Semántica de Factores que tienen mayor incidencia en la categoría presencia de información en el PRONABEC.*



Red semántica obtenida en Atlas.ti V 7.5.4. Autoría propia

**Resultados para el Objetivo específico 2:** Determinar cómo influye la **transacción** en el Programa nacional de becas y créditos educativos PRONABEC - MINEDU durante el año 2020.

**Tabla 6**

*Influencia de la transacción en el PRONABEC.*

| Subcategoría                                  | Contenido textual                       | Nº de citas | % relativo | % Total relativo |
|---|---|-------------|------------|------------------|
| Postulación en línea<br>atención al ciudadano | Postulación ágil y respuesta automática | 7           | 9%         | 22.97%           |
|   | Proceso adecuado e inmediato            | 5           | 7%         |                  |
|   | Proceso eficiente virtual               | 3           | 4%         |                  |
|   | Vinculación con las áreas en respuesta  | 2           | 3%         |                  |

Fuente: Base de datos de Atlas Ti 7.5.4. Autoría propia

En la Tabla 6, muestran los resultados con respecto a las preguntas formuladoras respecto a la categoría transacción, en los diferentes públicos objetivos caracterizados como parte del estudio: Gestores de becarios de Universidad de Lima y Callao, Analistas de Bienestar del Beneficiario y especialistas de beneficiarios; quienes conocen la problemática en el programa, personal que laborar actualmente en el área de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional Lima del PRONABEC - MINEDU. Se apreció como los entrevistados, han coincidido que la fase de transacción, indicando que el proceso de postulación en línea, es una postulación ágil y de respuesta automática, por otro lado, con respecto a la atención del ciudadano; el proceso adecuado e inmediato, es un proceso eficiente virtual; evidenciando un 22.97% del total de las citas mencionadas con respecto a la segunda categoría en importancia de la transacción dentro de la segunda fase de la implementación del gobierno electrónico en el PRONABEC.

A continuación, presenta las tres primeras citas textuales que tienen mayor repetición entre los entrevistados:

*“Los procesos de postulación en línea que, si responden de una manera ágil y respuesta automática, adecuada pero tal vez no falta*



*como en otras entidades o instituciones estas opción del chat en línea, para una manera de respuesta más inmediata”. E2.*

*“La atención al ciudadano, es un proceso adecuado ehh en estos tiempos de pandemia se da ahora por el teléfono fijo del Pronabec, dentro de los horarios, también se da por el Web”. E5.*

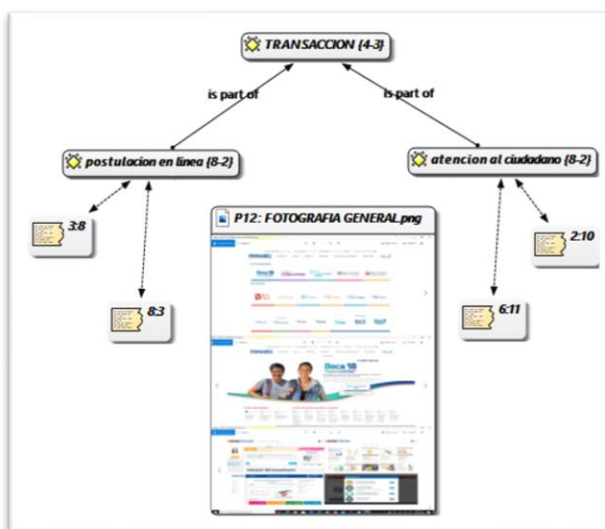
*“Es eficiente el proceso de postulación en línea del que yo entiendo es los jóvenes reúnen los requisitos que solicitan y lo colocan en pdf y en fotos luego esto mismo lo ingresan a la plataforma y la plataforma cada vez ha ido mejorando porque es más amigable e incluso PRONABEC ha elaborado videos de la ruta como puedes poco a poco ingresando estos documentos”. E4.*

En referencia a las citas mencionadas con respecto a la categoría de transacción se podría indicar que responde al objetivo ya que ha influye de significativamente la implementación del gobierno electrónico del PRONABEC en el presente año 2020, cumpliendo con los proceso postulación en líneas y atención al ciudadano de manera normal a través de la fase de transacción en su plataforma virtual, ya que PRONABEC fue una de las primeras instituciones que se incorporó al uso de la TICs, y en este contexto actual ha permitido alcanzar uno de los objetivos instituciones, tomando como parte de experiencia algunas mejoras.

A continuación, como medio de verificación en la etapa de recolección de datos a través de (08) entrevistas, son analizadas a través del software Atlas.ti, se eléboro la red semántica para esta categoría de transacción y se puede apreciar que la vinculación las dos sub categorías y las citas mencionadas, que tuvieron mayor repetición, así mismo se contrasta con el página Web del PRONABEC en el módulo de postulación en línea, tal cual se muestra en la fotografía dentro de la misma red semántica.

**Figura 5**

*Red semántica de Factores que tienen mayor incidencia en la categoría **transacción** en el PRONABEC.*



Redes semánticas obtenidas en Atlas.ti V 7.5.4. Autoría propia

**Resultados para el Objetivo específico 3:** Determinar cómo influye la **Interacción** en el Programa nacional de becas y créditos educativos PRONABEC - MINEDU durante el año 2020.

**Tabla 7**

*Influencia de la interacción en el PRONABEC.*

| Subcategoría             | Contenido textual                             | Nº de citas | % relativo | % Total relativo |
|--------------------------|---|-------------|------------|------------------|
| Intranet de beneficiario | Mayor interacción con el especialista         | 8           | 11%        | 41.89%           |
| Plataforma aprende+      | Contenidos son bastante ágiles y dinámicos    | 7           | 9%         |                  |
| Correo Institucional     | Medio básico y comunicación adecuada          | 4           | 5%         |                  |
| SIGEDO                   | Buena implementación administrativa           | 3           | 4%         |                  |
| SIBEC                    | Implementación proceso de CATA                | 3           | 4%         |                  |
|                          | Acceso a diversa información a sus documentos | 3           | 4%         |                  |
|                          | Comunicación ágil y directa                   | 2           | 3%         |                  |
|                          | Plataforma de educación                       | 1           | 1%         |                  |

Fuente: Base de datos de Atlas Ti 7.5.4. Autoría propia

En la Tabla 7, muestra los resultados a las preguntas formuladoras respecto a la categoría interacción, en los diferentes públicos objetivos caracterizados como parte del estudio: Analistas de Bienestar del Beneficiario, Especialistas de beneficiarios y Gestores de becarios de Universidad de Lima y Callao; quienes conocen la problemática en el programa, personal que laborar actualmente en el área de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional Lima del PRONABEC - MINEDU. Se apreció como los entrevistados, han coincidido que la fase de interacción, indicando que las diversas plataformas virtuales ha permitido: mayor interacción con los especialistas, los contenidos son bastantes ágiles y dinámicos, como medio básico y comunicación adecuada y tiene buena implementación administrativa; evidenciando una puntuación mayor de 41.89% del total de las citas mencionadas con respecto a la tercera categoría en importancia de la transacción dentro de la tercera fase de la implementación del gobierno electrónico en el PRONABEC.

A continuación, presenta las cuatro primeras citas textuales que tienen mayor repetición entre los entrevistados de la presente categoría:

*“El intranet del beneficiario, mayor interacción con el especialista al ingresar al mundo del intranet tienen acceso a diversa información a sus documentos, encuestas, información importante el tema de las subvenciones creo que si la información es clara del intranet; sin embargo deberíamos logara una manera de como organización unificar más nuestros procesos en el sentido ya que hay cosas que se mandan por correo y hay cosas que se trabaja por el intranet y de repente de una manera más integrada”. E2.*

*“Plataforma Aprende + es una buena innovación de PRONABEC, me parece que los contenidos son bastante ágiles y dinámicos, tiene un acceso bastante sencillo; pero nuevamente siento que estamos de crear varias cosas en*

*simultaneo en vez de todo integrarlo en uno, entonces tenemos el intranet, aprende + y el correo tenemos más diversidad de cosas y de repente el intranet debería estar vinculado también aprende +, finalmente todo debería unirse para que el acceso sea por una sola ruta y sea más ágil". E5.*

*"El correo institucional es básico para muchas cosas, hasta para poder contar con evidencia de que di se hizo una comunicación adecuada eh y además podemos ir nosotros mejorando con los jóvenes beneficiarios de que la mejor forma de comunicarse o la comunicación formal en la cual él va a tener también una comunicación o indicaciones a las normas indicaciones correctas para el uso de su subvención o para lo que será su permanencia como becario es a través del correo institucional". E1.*

*"El SIGEDO, es una muy buena implementación administrativa en la cual ha hecho que los tramites ya viene de todo un proceso que ahora se encuentra en mucho mejor estadio, no porque en el momento que suben y ellos lo puedan derivar desde la oficina de gestión este nos permite ver pero nosotros hacemos los procesos correspondientes, ha mejorado bastante". E8.*

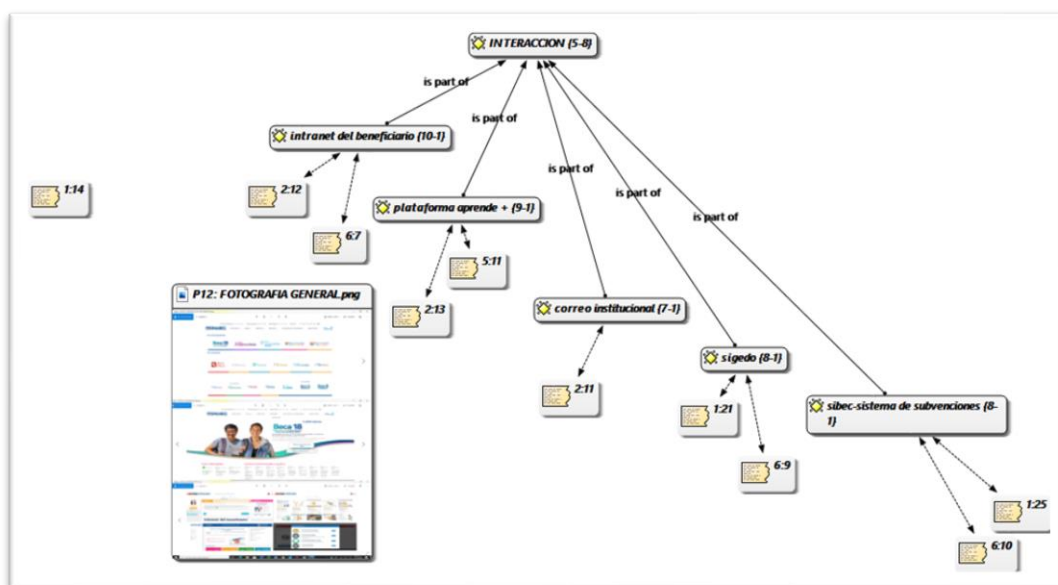
En referencia a las citas mencionadas con respecto a la categoría de interacción se podría indicar que responde al objetivo influye significativamente la implementación del gobierno electrónico del PRONABEC en el presente año 2020, cumpliendo con los proceso a través del uso de las diversas plataformas virtuales manera normal a través de la fase de interacción, Y en esta etapa de pandemia el uso de la TICs, se ha logrado cumplir con los objetivos a pesar del contexto actual, claro que dentro de lo mencionado es relevante recalcar que es importante la mejora de los servidores a fin de que se evite que los sistemas de información se cuelguen

y podamos tener mayor eficiencia en el trabajo virtual o también llamado teletrabajo.

A continuación, como medio de verificación en la etapa de recolección de datos a través de (08) entrevistas, son analizadas a través del software Atlas.ti, se elaboró la red semántica para esta categoría de interacción y se puede apreciar que la vinculación las cinco sub categorías y las citas mencionadas, que tuvieron mayor repetición, así mismo se contrasta con el página Web del PRONABEC en el módulo de postulación en línea, tal cual se muestra en la fotografía utilizada dentro de la misma red semántica.

**Figura 6.**

*Red semántica de Factores que tienen mayor incidencia en la categoría **interacción** en el PRONABEC.*



Redes semánticas obtenidas en Atlas.ti V 7.5.4. Autoría propia

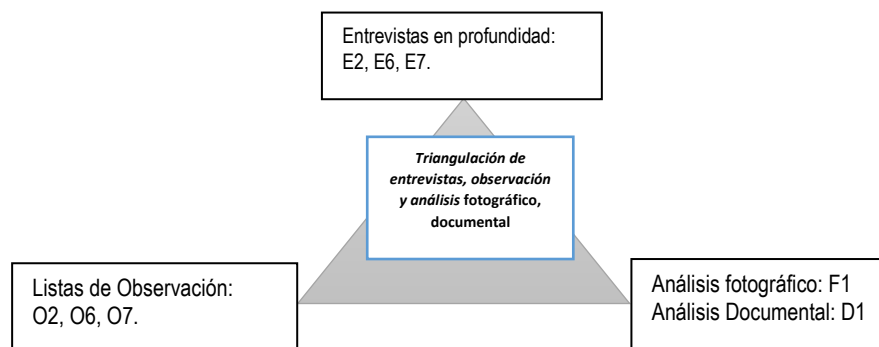
#### 4.2. De la Triangulación de los resultados

Al respecto se procedió a la triangulación correspondiente entre las entrevistas en profundidad realizadas, el análisis fotográfico, registro fotográfico y la observación determinando qué nos permite realizar la

contratación de la información recogida a través de los instrumentos en mención.

### Figura 7

*Triangulación de la categoría 1: Presencia de información*



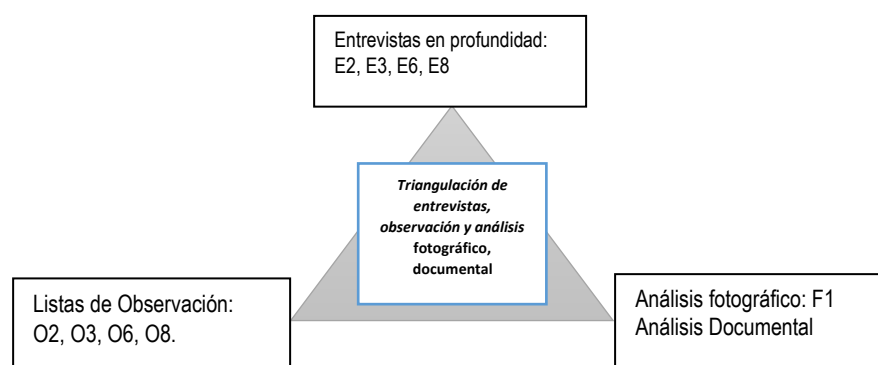
En los resultados de las **entrevistas** en profundidad se pudo evidenciar que en la categoría **presencia de información** existe una influencia significativa ya que la implementación del gobierno electrónico a tenido mayor importancia en esta etapa de trabajo remoto, mediante la Triangulación de entrevistas, observación, registro fotográfico y análisis documental que existe la mayor posibilidad de que los resultados obtenidos sean reales, ya que través de los tres instrumentos se ha logrado contrastar la información obtenida. El cual se corrobora con la **observación** en la práctica, es decir, en la realidad, por cuanto se aprecia que existen acciones conjuntas entre el área observación UCCOR Lima es decir nuestro escenario de estudio. Por otra parte, en el **registro fotográfico** analizado en la parte teórica de la investigación, (PRONABEC, 2015) sostuvo que en la primera fase del gobierno electrónico que es la presencia de información dentro del Entorno Web, Directorio virtual y la gestión de becas y créditos educativos que se realizan como parte de una investigación, para lograr obtener el conocimiento necesario, y en el **análisis documental** (Avila, 2014) enfatiza en su artículo que la presencia e información forma parte del proceso de evolución de las portales web donde clasifica y organiza la información en internet;

donde los usuarios pueden encontrar información especializada y actualizada.

En este orden de ideas, del análisis de los resultados a través de la entrevista, observación y registro fotográfico se evidencia que todo proceso es mejorable en cuanto se logre tener mayor conocimiento de los medios tecnológico, se logra identificar las tareas y actividades que ayuden a que la identificar la presencia de información de mayor importancia para que el usuario (beneficiario) logre tener servicio eficiente.

### Figura 8

*Triangulación de la categoría 2: Transacción*



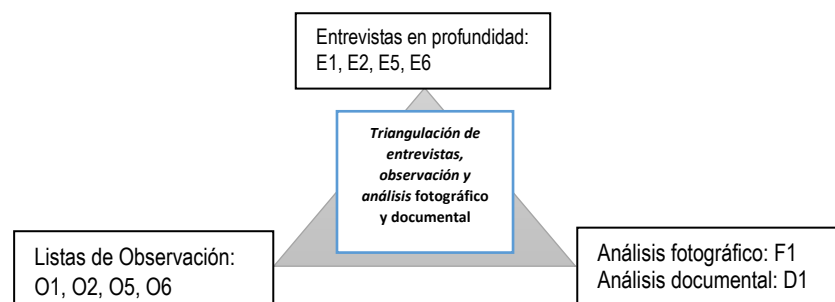
En los resultados de las **entrevistas** en profundidad se pudo evidenciar que en la categoría **transacción**, existe una influencia de manera significativa en cuanto a que se dio la implementación del gobierno electrónico tuvo mayor relevancia sobre procesos y realización de trámites a través de medios virtuales, sin necesidad de estar en forma física y tener una respuesta en tiempo real; mediante la Triangulación de entrevistas, observación y registro fotográfico que nos permite tener mayor posibilidad de obtener resultados más reales, ya que través de los tres instrumentos se ha logrado contrastar la información obtenida. El cual se corrobora con la **observación** en la práctica, es decir, en la realidad, por cuanto se aprecia que existen acciones conjuntas entre el área de observación los procesos en la

UCCOR Lima que representa nuestro escenario de estudio. Por otra parte, en el **registro fotográfico** analizado en la parte práctica de la investigación, (PRONABEC, 2015) sostuvo que en la segunda fase del gobierno electrónico que es la transacción, teniendo identificar con procesos de mejora la postulación en línea y atención al ciudadano que se realizan como parte de una investigación, para lograr obtener el resultados más óptimos y estar acorde a los objetivos institucionales; y para el **análisis documental** (Benavides, 2014) manifiesta en el informe que la transacción enmarca para la municipalidad de Miraflores en el marco del gobierno electrónico, la comunicación electrónica de los ciudadanos es decir una comunicación más dinámica.

En este orden de ideas, del análisis de los resultados a través de la entrevista, observación y registro fotográfico evidencia que todo proceso es mejorable y persuasible en cuanto el usuario obtenga mejor los servicios, es decir tener una postulación más eficiente, ágil y adecuado, y ello nos permita tener mayor cantidad de postulantes en las diversas becas, y exista mayor oportunidad a todos nuestros beneficiarios en lograr una beca de estudios, cumpliendo con una respuesta inmediata a su trámite y postulación en línea a través de la plataforma virtual.

### Figura 9

#### *Triangulación de la categoría 3: Interacción*





En los resultados de las **entrevistas** en profundidad se pudo evidenciar que en la categoría **interacción**, existe una influencia significativa en respuesta a la implementación del GE; es decir en el año 2020 tuvo mayor relevancia en los procesos y el uso de las plataformas virtuales, para la mejora de los múltiples servicios e información que se debe procesar; mediante la Triangulación de entrevistas, observación y registro fotográfico que nos ha permite tener mayor posibilidad ver resultados más reales, ya que través de los tres instrumentos se ha logrado contrastar la información obtenida. El cual se corrobora con la **observación** en la práctica, es decir, en la realidad, por cuanto se aprecia que existen acciones conjuntas entre el área de observación y los procesos en la UCCOR Lima que representa nuestro escenario de estudio. Por otra parte, en el **registro fotográfico** analizado en la parte práctica de la investigación, (PRONABEC, 2015) sostuvo que en la tercera fase del gobierno electrónico que es la interacción, identificando las diversas plataformas virtuales medios de interacción entre el usuario y la entidad tales como: correo institucional, intranet del beneficiario, plataforma aprende +, el sistema documental digital SIGEDO y el sistema de subvenciones SIBEC, que sirven como medio de verificación como parte de una investigación, y los mismos que van a permitir a la entidad tener una respuesta más eficiente en la gestión; en el **análisis documental** (Rupérez, 2016) en su presente artículo hace referencia que la interacción al igual que la investigación realizada es una fase del gobierno electrónico donde el usuario puede tener citas de atención y servicios en línea de manera personalizada a través de plataformas virtuales mejorando las atenciones en las entidades públicas.

En este orden de ideas, del análisis de los resultados a través de la entrevista, observación y registro fotográfico evidencia que todo proceso es mejorable y lograr la eficiencia de una buena gestión a través de que los proceso sean más ágiles y adecuados, que los

especialistas tengan mayor interacción, los medios de comunicación sean canales de mayor información formal, lograr una buena implementación administrativa buscando que permitan ser modelos en la implementación de una buena gestión pública.

En el marco del gobierno electrónico (Rodríguez, Vera, Marko, Alderete, & Conca, 2015) en el presente artículo a igual que la presente investigación hace referencia de la implementación de las TIC en beneficios al ciudadano; el proceso de evolución, la implementación entorno a sus fases y la presencia de las tecnologías como nuevos canales de comunicación en servicio al ciudadano.

#### **4.3. Discusión**

De acuerdo a los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación de tipo cualitativo, se fundamenta por cada objetivo específico a fin de analizar y contrastar con las bases teóricas; y poder describir los hallazgos encontrados de acuerdo a los resultados obtenidos a través de entrevistas en profundidad aplicada a los especialistas involucrados del nuestro escenario en estudio; a continuación, se detalla en las tablas de comprensión y detalle del mismo:

Discusión de los resultados obtenidos del **Objetivo específico 1:**

En la investigación al determinar cómo influye la **presencia de información** en el Programa nacional de becas y créditos educativos PRONABEC - MINEDU durante el año 2020 se pudo explicar que respecto al **entorno web** existe en el PRONABEC una plataforma y/o página web implementada dinámica que permite al usuario tener el alcance a la información, así también sobre el **Directorio** se evidencia que tiene la información necesaria salvo se detalle algunos datos relevantes de los especialistas encargado de atención a los beneficiarios y sobre **las becas y créditos educativos** se observa que la información está clara y bien estructurada.

Con respecto a la descripción del resultado para la **presencia de información** expresados en las entrevistas en profundidad y las listas de observación se describe que, si hay una influencia significativa con la implementación del gobierno electrónico en el PRONABEC para año 2020, y en esta etapa de pandemia ha tenido mayor relevancia para llegar a todo público objetivo.

En cuanto a la Interpretación de resultado. De lo señalado se puede interpretar que los especialistas de acompañamiento a los beneficiarios hacen referencia que la presencia de información en la página web del PRONABEC; se presenta información básica, directa y estructurada; se puede manifestar que, si cumple con la primera fase del gobierno electrónico, siempre con algunas mejoras para tener mayor alcance a los mismos.

En referencia a la contrastación y comparación de los resultados; respecto a lo descrito el (Massal & Sandoval, 2010) sobre la implementación del Gobierno electrónico. En Colombia ¿estado, ciudadanía y democracia en internet? señaló que dentro de la fase de información es decir fase inicial hace referencia que las entidades facultan sus propios sitios Web a fin de proveer en la web su información y búsqueda básica de información bajo un esquema, algo que es similar a lo encontrado en esta investigación realizada. Para (Martinez & Guevara Viejo, 2016) menciona en su artículo sobre gobierno electrónico en el Ecuador hace referencia que son siete las fases la primera es e-información que se desarrollan en las redes sociales utilizando perfil y compartir información, que es diferente a lo encontrado en esta investigación realizada.

Tomando en cuenta el análisis reflexivo. La presencia de información que se pueda brindar en la plataforma del PRONABEC, tiene como finalidad es muy amigable, claro, preciso y sobre todo comprensible al usuario (beneficiario), y ello le permita conocer todos los beneficios que pueda tener con respecto a la difusión del otorgamiento de becas y créditos educativos.

El aporte teórico de la investigación. Lo manifestado es respaldado por la Teoría sociedad de la información, que hace referencia a la incorporación de la TICs en los nuevos estilos de vida dentro del ámbito laboral y cotidiano (Mendez, Figueredo, Goyo, & Chirinos, 2013) así mismo en Teoría de sociedad de red, se fundamenta en una nueva forma de sociedad en una estructura social agrupadas por redes de información a través de las tecnologías e información. (Fernandez, 2008)

Con respecto a la discusión de los resultados obtenidos del **Objetivo específico 2**: En la investigación al determinar cómo influye la **transacción** en el Programa nacional de becas y créditos educativos PRONABEC - MINEDU durante el año 2020 se pudo explicar que respecto a la **postulación en línea** a partir de la implementación del mismo para este año se ha realizado de manera ágil y de respuesta automática; permitiendo tener mayor alcance a los usuarios (beneficiarios) así también sobre la **atención al ciudadano** el proceso es adecuado e inmediato con aspectos de mejora en el proceso virtual, apuntando en responder a las necesidades y expectativas de los usuarios.

Con respecto a la **transacción** expresados en las entrevistas en profundidad y las listas de observación se describe que, si hay una influencia significativa con la implementación del gobierno electrónico en el PRONABEC para el año 2020, donde ha permitidos realizar trámites en línea, partiendo de la mejora en la articulación de todas las áreas a fin de que se brinde las respuestas adecuadas a los tramites a través de las consultas en línea.

De lo señalado se puede interpretar que los especialistas de acompañamiento a los beneficiarios hacen referencia que la transacción a través de las postulación en línea y atención al ciudadano; se presenta de manera ágil y adecuada; se puede manifestar que, si cumple con la segunda fase del gobierno electrónico, buscando la mejora en participación del ciudadano

(beneficiario) y por ende, tener ciudadanos mejor informados y satisfecho de la atención y la respuesta inmediata a sus trámites en línea.

Respecto a lo descrito el (Torres, Vasquez, & Vilorio, 2010) sobre la Calidad y gestión de la información concerniente al gobierno electrónico; señaló que la que dentro de la fase de transacción enmarca en realizar operaciones vía internet donde se puede realizar pagos de multas, solicitar certificados y declaración de impuestos, algo que es similar a lo encontrado en esta investigación realizado. Por otro lado (Lopez, 2016) en su artículo sobre el gobierno electrónico y servicios publico indica que las tecnologías de Información y comunicación conforma una herramienta de eficiencia administrativa, y contribuirá notablemente a superar graves deficiencias en las atenciones al ciudadano, algo que es diferente a lo encontrado en esta investigación realizado.

Con respecto a la transacción dentro de la investigación se evidencia tanto en la postulación en línea y atención al ciudadano se ha logrado de manera paulatina tener un proceso más ágil y la respuesta automática ha permitido brindar mejor los servicios de atención a los beneficiarios y lograr mayores cifras de postulación en línea a comparación de otros años, pero aún queda aspectos de mejora que se va incluir en el área de sugerencia de la presente investigación.

Lo manifestado se respaldado en la Teoría sociedad de la información, que hace referencia a la incorporación de la TICs en los nuevos estilos de vida dentro del ámbito laboral y cotidiano (Mendez, Figueredo, Goyo, & Chirinos, 2013) así mismo en Teoría de sociedad de red, se fundamenta en una nueva forma de sociedad en una estructura social agrupadas por redes de información a través de las tecnologías e información. (Fernandez, 2008)

Con respecto a la discusión de los resultados obtenidos del **Objetivo específico 3**: En la investigación al determinar cómo influye la **interacción** en el PRONABEC - MINEDU durante año 2020; se detalla sobre el uso del **correo institucional**, como medio básico de comunicación formal; **Intranet del beneficiario** que es una plataforma de interacción en el proceso de acompañamiento al beneficiario, por otro lado la **plataforma aprende +** un medio de apoyo en los procesos de formación con respecto a los beneficios y los diversos servicios de apoyo, las plataformas administrativas que son **el Sistema de gestión documentaria SIGEDO** que permite procesar de manera virtual atención a las solicitudes y trámites administrativos de los beneficiarios y finalmente el **Sistema de subvención SIBEC** que sirve en el proceso de gestiones administrativas al cumplimiento de gestiones de pagos de costos directos e indirectos sobre el beneficio de los becarios del PRONABEC.

Con respecto a la **interacción** expresados en las entrevistas en profundidad y las listas de observación se describe que, si hay una influencia significativa con la implementación del gobierno electrónico en el PRONABEC para el año 2020, a través de esta fase se viene aplicando diversas plataformas virtuales para lograr la interacción entre el usuario y el especialista de la UCCOR Lima, teniendo mayor respuesta en la comunicación bidireccional adecuada a través de correo electrónicos, la implementación administrativa, implementación de proceso de CATA y estableciendo un dialogo virtual entre el usuario (beneficiario) y la entidad.

De lo señalado se puede interpretar que los especialistas de acompañamiento a los beneficiarios hacen referencia que la etapa de interacción dentro de los procesos administrativos y de atención (acompañamiento) a los beneficiarios del PRONABEC; se logró hacer más eficiente y alcanzar la automatización de sus procesos, interacción en las plataformas virtuales diversas entre el usuario y la

entidad y la interacción electrónica (beneficiario) por tanto se puede manifestar que si cumple con la tercera fase del gobierno electrónico.

Respecto a lo descrito (Perez, 2016) en su artículo sobre el análisis del gobierno electrónico indica que el proceso de interacción se encuentra dentro de los procesos de evolución como parte de la tercera etapa, algo que es similar a lo encontrado en esta investigación realizado. (Barragan & Guevara, 2016) en el presente artículo el autor menciona que el gobierno electrónico son herramientas TICs con la finalidad de incluir al ciudadano en los aspectos social, económico y político, por este hecho, teniendo el reto mejorar la administración pública, es diferente a lo encontrado en esta investigación realizado.

Con respecto a la fase de interacción entre el ciudadano (beneficiario) y los especialistas, las plataformas virtuales han servido de apoyo y los contenidos son bastantes ágiles y dinámicos, como medio básico de comunicación adecuada y tiene buena implementación administrativa.

Lo manifestado se respaldado con la Teoría sociedad de la información, porque hace referencia sobre la incorporación de las TICs en los nuevos estilos de vida dentro del ámbito laboral y cotidiano (Mendez, Figueredo, Goyo, & Chirinos, 2013) así mismo en Teoría de sociedad de red, se fundamenta en una nueva forma de sociedad en una estructura social agrupadas por redes de información a través de las tecnologías e información. (Fernandez, 2008)

## V. CONCLUSIONES

1. En la **primera categoría** dentro de la implementación del gobierno electrónico en la etapa de presencia de información en el PRONABEC, su entorno web se ha convertido en un plataforma amigable y dinámica teniendo mayor alcance a los usuarios en esta etapa de virtualidad; ya que la información se presenta de manera clara y mejor estructurada, que de acuerdo a la recolección de información y contraste desde la intervención de los especialistas entrevistados se evidencia un porcentaje del 35.14% de aceptación acumulando con información presente desde el Directorio, las becas y créditos educativos teniendo información de gran relevancia para el usuario pero con la mejoras en el acceso a través de link de acceso rápido a fin de tener mayor eficiencia.
2. La **segunda categoría** dentro de la implementación del gobierno electrónico en el PRONABEC, concierte a la fase de transacción, en este año la postulación en línea se realizó de manera más ágil y de respuesta automática, ya que ha permitido alcanzar y sobrepasar las metas de postulación para los diversos concursos de las becas y créditos que ofrece el PRONABEC; correspondiente con la atención al ciudadano el proceso ha sido adecuado e inmediato alcanzando un acumulado de 22.97% de la información recogida de los entrevistados es decir los especialistas de acompañamiento de la UCCOR Lima, teniendo que dar mayor énfasis a la vinculación con las áreas que intervienen en los diversos procesos de atención de acuerdo a las consultas de los beneficiarios del programa.
3. La **tercera categoría** dentro de la implementación del gobierno electrónico la fase de interacción alcanzo el 41.89%, teniendo como mayor alcance la interacción y medio de comunicación adecuada entre los beneficiarios(becarios) con los especialistas de acompañamiento de la UCCOR Lima para esta año de virtualidad, a través de la plataforma del intranet del beneficiario y el correo electrónico; la plataforma aprende+ como medio de aprendizaje ágil y dinámico; buena implementación administrativa con las plataformas SIBEC y SIGEDO; ajustándose a la mejora constante a través del nuevo proyecto CATA.



## VI. RECOMENDACIONES

1. Para la **primera categoría** correspondiente a presencia de información se propone que a través del entorno web del PRONABEC, la información se presente en varios idiomas (quechua y aymara) a fin de que tenga mayor alcance e inclusión para los beneficiarios de los lugares más alejados de nuestro país, Liderado por el Director de la OITEC, recogiendo la experiencia de los profesionales de acompañamiento y con apoyo de los profesionales del área de OITEC (oficina de innovación y tecnología), a fin de que sea más amigable; a los usuarios interesados.
2. Para la segunda categoría; difiere que la transacción en este contexto la institución está respondiendo de manera ágil, en esta etapa de pandemia requiere mayor compromiso, a fin de evitar la presencia física para un trámite tanto en el proceso de postulación en línea y atención al ciudadano, se debe tomar énfasis la implementación del gobierno electrónico o gobierno digital en todos los niveles de gobiernos siendo PRONABEC uno de los pioneros.
3. Para la **tercera categoría** de interacción; en este contexto actúa año 2020 etapa de pandemia la oficina de la UCOOR Lima a través de los especialistas de acompañamiento debe liderar el nuevo proyecto de integración de las diversas plataformas de interacción con el beneficiario, a fin de que el alcance y cobertura de atención sea más ágil y directa, y la Dirección Ejecutiva del PRONABEC; promueva que el gobierno digital se implemente con mayor compromisos de participación de todas las áreas del PRONABEC, y seguir en las buenas prácticas de la gestión pública.

## REFERENCIAS

- Alvarado, P., Cevallos Paolo, Moran, E., & Preciado, L. (2019). Modelo de gobierno electrónico peruano: servicios para el ciudadano en los portales de los gobiernos regionales. *Visionario Digital*, 3(3), 100-116. Obtenido de <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/656>
- Araujo, M., Reinhard, N., & Cunha, M. (2018). Servicios de gobierno electrónico en Brasil: un análisis basado en las medidas de acceso y habilidades de uso de Internet. *Revista de Administración Pública*, 52(4), 676-694. Obtenido de [https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-76122018000400676&lng=pt&tlng=pt](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-76122018000400676&lng=pt&tlng=pt)
- Arias, M., & Giraldo, C. (2011). Scientific rigor in qualitative research. *Invest Educ.Enferm*, 29(3), 500-514.
- Avila, D. (2014). The use of ITC's in the Vicinity of New Public Management Mexican. *Andamios*, 263-288. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-00632014000100014](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-00632014000100014)
- Barragan, X., & Guevara, F. (2016). E-Government in Ecuador. *Science Magazine Unem*, 9(19), 110-127. Obtenido de <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/333>
- Benavides, C. (2014). *Alcance y discursos del Gobierno Electronico. Analisis a partir del caso de la Municipalidad distrital de Miraflores en Lima, Peru*. Miraflores - Perú: Pontificia Universidad catolica del Peru - PUCP. Obtenido de <http://congreso.pucp.edu.pe/alaic2014/wp-content/uploads/2013/09/GT10-Cecilia-Benavides-Castro.pdf>
- Binimelis, H. (2017). Gobierno electrónico como tecnología de inclusión social. Reflexiones desde el Trabajo Social. *Revista Katálysis*, 20(3), 448-457. Obtenido de [https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1414-49802017000300448](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-49802017000300448)
- Campos, M. (2018). *Revista Brasileira de Ciencias Políticas*, 12(1), 1-26. Obtenido de [https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1981-38212018000100205](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1981-38212018000100205)
- Cantero, D. S. (2014). Grounded Theory and Atlas.ti: Methodological Resources. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 16(1), 104-122.
- Cardona, D. (2002). *El Gobierno Electronico: Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios*. Barcelona: -.
- Erazo, M. (2011). Rigor científico en las prácticas de investigación cualitativa. *Ciencia, Docencia y Tecnología*, 22(42), 107-136. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/145/14518444004.pdf>

- Fernandez, M. (2008). The Social Control hçthe Society Net. *Neosis*, 17(33), 84-114. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=859/85912926005>
- Flick, U. (2014). *La gestión de la calidad en la investigación cualitativa*. . Madrid. : Ediciones Morata, S.L.
- Friese, S. (2019). ATLAS.ti Scientific Software Development GmbH, Berlin. En D. S. Friese, *ATLAS.ti 8 Windows – Quick Tour* (pág. 69). Argentina: [hypertexxt.com/Dr. Thomas G. Ringmayr](http://hypertexxt.com/Dr.Thomas.G.Ringmayr).
- Gonzalez, L., Echevarria, A., Morales, D., & Ruggia, R. (2016). An E-government Interoperability Platform Supporting Personal Data Protection Regulations. *CLEI Electronic Journal*, 19(2), 8. Obtenido de [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0717-50002016000200008&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0717-50002016000200008&lng=es&nrm=iso)
- GUB.UY. (11 de Diciembre de 2020). *Agencia de Gobierno Electronico y Sociedad de la Información y del Conocimiento*. Obtenido de Agencia de Gobierno Electronico y Sociedad de la Información y del Conocimiento: <https://www.gub.uy/agencia-gobierno-electronico-sociedad-informacion-conocimiento/>
- Gutiérrez, L. (2019). Neoliberalismo y Modernización del Estado en Chile: Emergencia del Gobierno Electrónico y desigualdad social. *Cultura-Hombre-Sociedad*, 29(2), 259-280. Obtenido de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0719-27892019000200259](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0719-27892019000200259)
- Hernandez, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Iriarte, E. (2012). Marco Legal para el Internet en el Perú. Exploración inicial. *Derecho & Sociedad*(39), 169-176. Obtenido de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/13073>
- Javeriano, C. d. (2019). *Normas APA*. Cali Colombia.: Pontificia Universidad Javeriana, seccional Cali.
- Johandry, N., & Lopez, U. (2017). CRITICAL EVALUATION OF ELECTRONIC GOVERNMENT AS A TOOL FOR CHANGING THE GOVERNMENTAL STRUCTURE. *Enfoques*, 1(2), 112-126. Obtenido de <https://revistaenfoques.org/index.php/revistaenfoques/article/view/10/33>
- Kuniyoshi, G. (2019). El Gobierno Electronico y las Tecnologias de Información. *Agenda Digital Peruana 2.0*, 50-55. Obtenido de <http://revistas.unife.edu.pe/index.php/sistemica/article/download/665/578/>
- Lippez, S., & Garcia, R. (2016). Ciudadanos y gobierno electrónico: la orientación al ciudadano de los sitios web municipales en Colombia para la promoción de la participación. *Universitas Humanística*(82), 279-304. Obtenido de

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-48072016000200011&script=sci\\_abstract&lng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-48072016000200011&script=sci_abstract&lng=es)

- Lopez, J. (2016). The Electronic Government and Public Services. Legal Framework Spanis. *Perfiles de Ingeniería*, 12(12), 73-82. Obtenido de [https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Perfiles\\_Ingenieria/article/view/813/731](https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Perfiles_Ingenieria/article/view/813/731)
- Martinez, J. (2018). Municipal Electronic Government. The case of the Municipalities of the State of Sonora, 2009 and 2011. *Paakat: Revista de Tecnología y Sociedad*, 8(15), 39-57. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2007-36072018000300039&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2007-36072018000300039&lng=pt&nrm=iso)
- Martinez, X. B., & Guevara Viejo, F. (2016). El gobierno electronico en Ecuador. *Revista Ciencia UNEMI*, 9(19), 110-127.
- Massal, J., & Sandoval, C. (2010). Electronic government: "state, citizenship and democracy on the internet? *Análisis Político*, 23(68), 3-25. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-47052010000100001](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-47052010000100001)
- Mendez, E., Figueredo, C., Goyo, A., & Chirinos, E. (2013). WORLDVIEW OF MANAGEMENT COLLEGE IN THE INFORMATION SOCIETY. *Scientific e-journal of Management Sciences*, 9(26), 70-85. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=782/78228464004>
- Mohammed, K., & Atua, T. (2020). E-Government Strategies as a Modern Perspective of Learning Organizations: Practical Study in the Directorate of Work-Iraq of Anbar. *Revista Internacional de Filosofía y teoría Socila*(1), 65-68. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7406151>
- Montero, W. (2017). El Gobierno Electrónico; y su contribución a la eficiencia, y eficacia de Gestión de la Municipalidad de Magdalena 2017. *Revista Journal*, 4(1), 32-56. Obtenido de <http://www.revistagobiernoydegestionpublica.com/index.php/RGGP/article/view/79>
- Monterrey, T. (2008). *Diplomado en Gobierno Electronico para la Competitividad y el Desarrollo*. Mexico: D.R. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. Obtenido de <http://www.cca.org.mx/apoyos/dge/imprimibles/dge-modulo2.pdf>
- Muñoz, J. (2003). Análisis cualitativo de datos textuales con ATLAS/ti. *ATLAS/ti*, 4, 6.
- Muñoz, J., & Sahagun, M. (2017). *Hacer Analisis cualitativo con Atlas.ti 7*. Obtenido de <https://manualatlas.psicologiasocial.eu/atlasti7.pdf>
- Muñoz, J., & Sahagun, M. (2017). *Hacer Análisis Cualitativo con Atlas.ti 7*. Madrid: Creative Commons Atribucion 4.0 Internacional.

- Neill, D., & Cortez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. Machala - Ecuador: UTMACH. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiacionCientifica.pdf>
- Noreña, A., Alcaraz, N., Rojas, J., & Rebolledo, D. (2012). Applicability of the Criteria of Rigor and Ethics in Qualitative Research. *AQUICHAN*, 12(3), 263-274. Obtenido de <http://jbposgrado.org/icuali/Criterios%20de%20rigor%20en%20la%20Inv%20cualitativa.pdf>
- Norlyk, A., & Harder, I. (2010). What Makes a Phenomenological. *Advancing Qualitative Methods*, 20(3), 420-431.
- OCDE, O. p. (2011). *Hacia una gestión pública más efectiva y dinámica en México*. Mexico: Publishing. Obtenido de <https://www.oecd.org/gov/regulatory-policy/48808023.pdf>
- ONGEI, O. N. (2013). *Una mirada al Gobierno Electrónico en el Perú*. Lima-Peru: Presidencia del Consejo de Ministros (PCM). Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/\\$FILE/3\\_pdfsam\\_libro\\_ongei.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf)
- Padron, P., & Garcia, M. (2019). Electronic Administrative Procedure. *Lumen*, 14(1), 105-117. Obtenido de <http://revistas.unife.edu.pe/index.php/lumen/article/view/1209>
- Páez, A., Cañizalez, A., Arcila, C., De la Barra, R., Gomez, P., Marin, K., & Petrizzo, M. (2010). *El Gobierno Electronico en Venezuela, Balance y Perspectivas*. San Cristobal - Venezuela: Grupo de Investigación "Comunicación, Cultura y Sociedad". doi:<http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/32206/elgobiernolectronicoenvenezuela.pdf;jsessionid=5FB6226FA8E2BE4CBBB01D230B19AABC?sequence=1>
- PCM. (02 de 01 de 2019). *Presidente del Consejo de Ministros*. Obtenido de Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021: <https://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/>
- Perez, R. (2016). Analisis general del gobierno electronico en Mexico. *Paakat: Revista de tecnologia y sociedad*(9), 2007-3607. Obtenido de <http://www.udgvirtual.udg.mx/paakat/index.php/paakat/article/view/253/376>
- PRONABEC. (01 de enero de 2015). © *Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo*. Obtenido de PRONABEC: <https://www.pronabec.gob.pe/conocenos/>
- Rodriguez, R., Vera, P., Marko, I., Alderete, C., & Conca, A. (2015). El Gobierno Electrónico y la Implementación de las TIC para brindar nuevos canales de

- comunicación. *Revista Latinoamericana de Ingeniería de Software*, 3(5), 187-196.
- Rupérez, G. (2016). El Gobierno Electrónico. Marco Conceptual y una propuesta de definición. *Revista sobre Relaciones Industriales y Laborales N° 52*, 71-80. Obtenido de <http://revistasenlinea.saber.ucab.edu.ve/temas/index.php/rrii2/article/viewFile/4384/3630>
- Soto, R., & Quiñones Victor. (2016). Estudio de las adquisiciones del estado y tecnologías de información: el caso del sistema electrónico de contrataciones del Estado en Perú. *Ciencia y Tecnología*(1), 129-144.
- Torres, M., Vasquez, C., & Vilorio, A. (2010). The information management and its quality in electronic government services. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 14(54), 55-64. Obtenido de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1316-48212010000100006&lang=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212010000100006&lang=es)
- U, F. (2014). *La gestión de la calidad en la investigación cualitativa*. Madrid: Ediciones Morata, S.L.
- U, F. (2014). *La gestión de la calidad en la investigación cualitativa*. Madrid.: Ediciones Morata, S.L.
- Unidas, N. (2016). *Departamento de Asuntos Económicos y Sociales*. Obtenido de ENCUESTAS E- GOBIERNO DE LA ONU: <https://publicadministration.un.org/es/Research/UN-e-Government-Surveys>
- Unidas, O. d. (2013). Estudio de las Naciones Unidas sobre el Gobierno Electronico. *Economía & Asuntos Sociales*, 11-41. Obtenido de [http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/EGovSurvey2012\\_Spanish.pdf](http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/EGovSurvey2012_Spanish.pdf)
- Varguillas, C. (2006). El uso de atlas.Ti y la creatividad del investigador en el análisis cualitativo de contenido upel. Instituto. *Laurus*, 12, 73-87. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=761/76109905>
- Vega, A., & Salinas, C. (2017). Análisis de la producción científica en asuntos públicos de Chile y Perú. Desafíos para una mejor gestión pública. *Lex*, 15(20), 465-478. Obtenido de <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LEX/article/view/1451>
- Viega, M. (30 de 03 de 2014). *El-desarrollo-del-Gobierno-Eléctrico-en-Uruguay*. Obtenido de mjev.viegasociados: <http://mjev.viegasociados.com/wp-content/uploads/2011/05/El-desarrollo-del-Gobierno-Electr%C3%B3nico-en-Uruguay.pdf>
- Vivas, M., Cuberos, M., Albornoz, N., Mazuera, R., & Carreño, M. (2018). Presencia de Factores Motivacionales Extrínsecos para el Emprendimiento en los Gobiernos Electrónicos de los Países de la Comunidad Andina. *Observatorio*

(OBS\*), 12(2), 286-308. Obtenido de  
[http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1646-59542018000200016&lng=pt&tlng=es](http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1646-59542018000200016&lng=pt&tlng=es).

## ANEXOS

| <b>ANEXO 01: MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN</b><br><b>TÍTULO:</b> Implementación del gobierno electrónico en el Programa Nacional de becas y créditos PRONABEC MINEDU durante el año 2020<br><b>AUTOR:</b> MILAGROS MARIA OLIVARES PÉREZ |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
| PROBLEMA   | OBJETIVOS  | HIPOTESIS  | CATEGORIAS Y SUBCATEGORIAS   |  |
| <b>Problema principal:</b><br>¿Cómo influye la implementación del gobierno electrónico en el Programa nacional de becas y créditos educativos PRONABEC - MINEDU durante el año 2020?   | <b>Objetivo general:</b><br>Determinar cómo influye la implementación del gobierno electrónico en el Programa nacional de becas y créditos educativos PRONABEC - MINEDU durante el año 2020. | <b>Hipótesis general:</b><br>La implementación del gobierno electrónico influye significativamente en el Programa nacional de becas y créditos educativos PRONABEC - MINEDU durante el año 2020. | <b>Variable:</b> Gobierno Electrónico (OEA 2010: 16-20)<br>La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) define el Gobierno Electrónico como la oportunidad de desarrollar una nueva relación entre el Gobierno, ciudadanos, usuarios de servicios y empresas a través de las TIC, permitiendo la difusión y recopilación de información y servicios tanto dentro como fuera del Gobierno para la prestación de servicios, la toma de decisiones y la rendición de cuentas. |  |
| PROBLEMAS ESPECÍFICOS:   | OBJETIVOS ESPECÍFICOS:   |  | CATEGORIAS   | SUBCATEGORIAS  |
| <b>Problema específico 1.</b><br>¿Cómo influye la presencia de información en el Programa nacional de becas y créditos educativos PRONABEC - MINEDU durante el año 2020?   | <b>Objetivo específico 1.</b><br>Determinar cómo influye la presencia de información en el Programa nacional de becas y créditos educativos PRONABEC - MINEDU durante el año 2020.           |  | <b>Categoría 1.1:</b><br>Presencia de Información  | 1.1.1. Entorno Web<br>1.1.2. Directorio<br>1.1.3. Becas y créditos educativos  |
| <b>Problema específico 2.</b><br>¿Cómo influye la transacción en el Programa nacional de becas y créditos educativos PRONABEC - MINEDU durante el año 2020?  | <b>Objetivo específico 2.</b><br>Determinar cómo influye la transacción en el Programa nacional de becas y créditos educativos PRONABEC - MINEDU durante el año 2020.                        |  | <b>Categoría 1.2:</b><br>Transacción   | 1.2.1. Postulación en línea<br>1.2.2. Atención al ciudadano  |
| <b>Problema específico 3.</b><br>¿Cómo influye la interacción en el Programa nacional de becas y créditos educativos PRONABEC - MINEDU durante el año 2020?  | <b>Objetivo específico 3.</b><br>Determinar cómo influye la interacción en el Programa nacional de becas y créditos educativos PRONABEC - MINEDU durante el año 2020.                        |  | <b>Categoría 1.3:</b><br>Interacción   | 1.3.1. Correo Institucional<br>1.3.2. Intranet del beneficiario<br>1.3.3. Plataforma Aprende+<br>1.3.4. SIGEDO<br>1.3.5. SIBEC |



| TIPO DE INVESTIGACIÓN   | DISEÑO  | METODO   | ESCENARIO DE ESTUDIOS  | TECNICAS E INSTRUMENTOS   |
|---|---|--|--|---|
| <p>Cualitativa; ya que se basa en el cual el investigador describe a través de la observación o recojo de información de preferencia con preguntas abiertas sobre el fenómeno estudiado, ya sea en un grupo de personas únicas o un proceso particular (Hernandez, 2014).</p> | <p>Fenomenológicos, tiene el propósito principal es explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias dentro de un entorno de trabajo. (Norlyk &amp; Harder, 2010)</p> | <p>Descriptivo Inductivo, método científico que obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se realizó categorización y subcategorización</li> <li>- Triangulación donde se utilizó el análisis de las entrevistas, evidencias fotográficas, observación y análisis documental</li> </ul> | <p>Unidad de Coordinación y Cooperación Regional Lima del Programa de becas y créditos (PRONABEC) educativos del Ministerio de Educación (MINEDU).</p> <hr/> <p style="text-align: center;"><b>PARTICIPANTES</b></p> <p>(02) especialistas de bienestar, (04) Gestores de Becarios y (02) Analistas II; que hacen una suma de (08) entrevistados de los que tienen más años de trayectoria en el programa.</p> | <p>Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrevista en Profundidad</li> <li>- Observación</li> <li>- Registro fotográfico</li> <li>- Análisis documental</li> </ul> <p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Guía de entrevista</li> <li>- Lista de observación mediante check list</li> <li>- Fotografías</li> <li>- Guía de documentos</li> </ul> |

## ANEXO 2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD

#### ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA SOBRE: LA IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL PRONABEC MINEDU-2020

##### GUIÓN TEMÁTICO:

A continuación, presento a Ud. la investigación Implementación del gobierno electrónico en el Programa Nacional de becas y créditos PRONABEC - MINEDU durante el año 2020, como parte de la maestría en Gestión Pública; cuyo objetivo es: Determinar cómo influye la Implementación del gobierno electrónico en el Programa Nacional de Becas y Créditos Educativos PRONABEC - MINEDU durante el año 2020.

Estimado colaborador a continuación realizare una entrevista en profundidad, solicito que autorice la grabación de su entrevista, así mismo informar que la información proporcionada será utilizada para fines de investigación. Dicha información es confidencial y se garantiza el anonimato de sus respuestas.

**Entrevistador:** encargado de realizar las preguntas y menciona que se va realizar de manera pausada cada una de las preguntas.

**Entrevistado:** especialista de acompañamiento del programa responde bajo su experiencia; en función a las preguntas planteadas.

##### I. Gobierno electrónico:

###### 1.1. Presencia e información:

- 1.1.1. Considera Ud. ¿Que el Entorno Web, es decir la plataforma web del PRONABEC contiene toda la información básica (normas, leyes, reglamentos y estructuras organizacionales) que permita al beneficiario estar informado, o cual sería su sugerencia?
- 1.1.2. De acuerdo a la organización de la información; ¿considera que el Directorio fuente de información para los contactos de los directores y los especialistas de acompañamiento a nivel Nacional, bajo su experiencia que datos más deberían considerar?
- 1.1.3. ¿Según su experiencia a partir de la implementación del gobierno electrónico considera que la información básica sobre las Becas y

créditos educativos ayuda a tener una información eficiente al postulante (usuario) o como consideraría que debe estructurarse?

## **1.2. Transacción**

- 1.2.1. Bajo su experiencia como especialista de acompañamiento a los beneficiarios ¿Describa brevemente como sería más eficiente el proceso de postulación en línea?
- 1.2.2. Bajo su perspectiva ¿Con respecto a la atención al ciudadano, considera que la plataforma de los servicios que brinda el PRONABEC; son adecuados o cuál sería su sugerencia?

## **1.3. Interacción**

- 1.3.1. ¿Considera que el Correo Institucional implementado para el uso de la comunicación con los beneficiarios responde una buena interacción; puede brindar una descripción breve de cómo influye en el mejoramiento y simplificación de la comunicación entre la entidad y los usuarios?
- 1.3.2. ¿Describa como es el acceso al Intranet del beneficiario dentro de los procesos de acompañamiento al beneficiario desde el acceso, permanencia y culminación de la beca, que aspectos de mejora considera que debe implementarse para una buena interacción?
- 1.3.3. ¿Considera que la nueva plataforma Aprende+, responde a los intereses de aprendizaje y formación de los beneficiarios y ello les permite tener una mejor interacción, fundamente su respuesta bajo su experiencia?
- 1.3.4. Desde la implementación del Sistema de Gestión Documental Digital SIGEDO, ¿considera que responde de manera eficiente la atención de los trámites administrativos y de las solicitudes de los beneficiarios, que aspectos considera que debe mejorar y simplificar para lograr una eficiente gestión?
- 1.3.5. Desde la implementación del sistema de subvenciones SIBEC considera que es un recurso eficiente para la gestión de las subvenciones de costos directos e indirectos en beneficio de los becarios del PRONABEC, ¿cuál sería su sugerencia de mejora para lograr un trabajo más eficiente?

## LISTA DE OBSERVACIÓN PARA EL TRABAJO DE CAMPO

**TÍTULO DE INVESTIGACIÓN:** Implementación del gobierno electrónico en el Programa Nacional de Becas y Créditos Educativos PRONABEC - MINEDU durante el año 2020

**LUGAR DE LA OBSERVACIÓN:** LIMA

**FECHA DE LA OBSERVACIÓN:** 15/11/2020

**NOMBRE DEL OBSERVADOR /INVESTIGADOR:** Milagros María Olivares Pérez

**NOMBRE DE OBSERVADO:**

| Categoría                | Sub Categoría              | N° | Ítem que debe observar según objetivo de la investigación   | Si | No | Observaciones |
|--------------------------|----------------------------|----|---|----|----|---------------|
| Presencia de Información | Portal Web                 | 1  | Considera Ud. ¿Que el <b>Entorno Web</b> , es decir la plataforma web del PRONABEC contiene toda la información básica (normas, leyes, reglamentos y estructuras organizacionales) que permita al beneficiario estar informado, o cual sería su sugerencia?                                   |    |    |               |
|                          | Directorio                 | 2  | De acuerdo a la organización de la información; ¿considera que el <b>Directorio</b> fuente de información para los contactos de los directores y los especialistas de acompañamiento a nivel Nacional, bajo su experiencia que datos más deberían considerar?                                 |    |    |               |
|                          | Becas y Créditos educativo | 3  | ¿Según su experiencia a partir de la implementación del gobierno electrónico considera que la información básica sobre las <b>Becas y créditos educativos</b> ayuda a tener una información eficiente al postulante (usuario) o como consideraría que debe estructurarse?                     |    |    |               |
| Transacción              | Postulación en línea       | 4  | Bajo su experiencia como especialista de acompañamiento a los beneficiarios ¿Describe brevemente como sería más eficiente el proceso de <b>postulación en línea</b> ?   |    |    |               |
|                          | Atención al ciudadano      | 5  | Bajo su perspectiva ¿Con respecto a la <b>atención al ciudadano</b> , considera que la plataforma de los servicios que brinda el PRONABEC; son adecuados o cuál sería su sugerencia?  |    |    |               |
| Interacción              | Correo Institucional       | 6  | ¿Considera que el <b>Correo Institucional</b> implementado para el uso de la comunicación con los beneficiarios responde a una buena interacción; puede brindar una descripción breve de cómo influye en el mejoramiento y simplificación de la comunicación entre la entidad y los usuarios? |    |    |               |
|                          | Intranet del becario       | 7  | Describe como es el acceso al <b>Intranet del beneficiario</b> dentro de los procesos de acompañamiento al beneficiario; desde el acceso, permanencia y culminación de la beca, ¿qué aspectos de mejora considera que debe implementarse para una buena interacción?                          |    |    |               |
|                          | Aprende +                  | 8  | ¿Considera que la nueva <b>plataforma Aprende+</b> , responde a los intereses de aprendizaje y  |    |    |               |

|  |        |    |   |  |  |  |
|--|--------|----|---|--|--|--|
|  |        |    | formación de los beneficiarios y ello les permite tener una mejor interacción, fundamente su respuesta bajo su experiencia?   |  |  |  |
|  | SIGEDO | 9  | Desde la implementación del <b>Sistema de Gestión Documental Digital SIGEDO</b> , ¿considera que responde de manera eficiente la atención de los trámites administrativos y de las solicitudes de los beneficiarios, que aspectos considera que debe mejorar y simplificar para lograr una eficiente gestión? |  |  |  |
|  | SIBEC  | 10 | Desde la implementación del <b>sistema de subvenciones SIBEC</b> considera que es un recurso eficiente para la gestión de las subvenciones de costos directos e indirectos en beneficio de los becarios del PRONABEC ¿cuál sería su sugerencia de mejora para lograr un trabajo más eficiente?                |  |  |  |

# REGISTRO FOTOGRÁFICO

Central telefónica: (01) 612-8230 Línea gratuita: 0800-00018 WhatsApp: 966-429-596 Podcast

**PRONABEC** NÓSOTROS BECAS CRÉDITOS INTRANET ATENCIÓN AL CIUDADANO DIRECTORIO

En convocatoria

- Beca 18 CONVOCATORIA 2021
- Beca Mujeres en Ciencia
- Beca Técnico Productiva Repared
- Beca Inclusión
- Beca Inclusión Técnico Productiva

Por concluir

- Beca Perú
- Beca Continuidad de Estudios I
- Beca Continuidad de Estudios II
- Beca Hijos de Decentes
- Beca Vocación Técnica
- Beca Deporte Escolar
- Beca Talento Escolar
- Convocatoria I
- Beca Continuidad de Estudios
- Beca Permanencia
- Beca Presidente
- Beca de Traslado
- Universidades
- Beca 18
- Beca 18 Institutos

Central telefónica: (01) 612-8230 Línea gratuita: 0800-00018 WhatsApp: 966-429-596 Podcast

**PRONABEC** NÓSOTROS BECAS CRÉDITOS INTRANET ATENCIÓN AL CIUDADANO DIRECTORIO

Concurso

5,000 becas

## Beca 18 CONVOCATORIA 2021

Para estudiar una carrera en las mejores universidades e institutos de educación superior del país, a partir del 2021.

Concurso dirigido a escolares del 5° de secundaria y egresados del colegio con alto rendimiento académico y escasos recursos económicos.

Módulo de Inscripción SIBEC

Bases y resoluciones

**ETAPA PRELIMINAR**

- Inscripción: del 9/11/2020 al 7/12/2020
- Validación de la inscripción: del 5/12/2020 al 28/12/2020
- Publicación de preseleccionados: del 31/12/2020

**ETAPA DE POSTULACIÓN A LA BECA**

- Aprender y orientación para la postulación a las IES: del 4/1/2021 al 4/2/2021
- Postulación Electrónica: del 7/1/2021 al 1/2/2021
- Submisión de expedientes: del 15/2/2021 al 6/3/2021
- Validación de expedientes: del 15/2/2021 al 9/3/2021
- Asignación de puntajes y selección: del 11/3/2021
- Publicación de seleccionados: del 12/3/2021
- Aceptación o Renuncia de la beca: del 15/3/2021 al 2/4/2021
- Publicación de lista de becarios: a partir del 17/3/2021
- Formalización de la beca: del 5/4/2021 al 19/4/2021

**PRONABEC** Búsqueda por título de publicación

Inicio Aprender

Crear tu publicación

Novidades

Intranet del beneficiario

TE DAMOS LA BIENVENIDA AL NUEVO SERVICIO DE GESTIÓN DOCUMENTAL SIGEDO.

PLANTILLAS DE DOCUMENTOS

- MEMORANDUM
- MEMORANDUMSUSCRIPTE
- OFICIO
- OFICIO MULTIPLE
- INFORME

NOVEDADES

- Documentos recibidos del
- Documentos recibidos del
- Documentos recibidos del
- Documentos recibidos del

SOLICITUD DE PAGOS DE MANTENIMIENTO

SOLICITUD DE PAGOS DE BENEFICIO

SOLICITUD DE PAGO POR CONCEPTO ACADEMICO

SOLICITUD DE DEVOLUCIONES

### ANEXO 3. BASE DATOS DE ATLAS.TI

| <b>RESULTADO OBTENIDOS DEL ATLAS TI</b> |  |                    |                   |                         |
|---|--|--------------------|-------------------|-------------------------|
| <b>Sub_categoria</b>                    | <b>Contenido textual</b>                     | <b>Nº de citas</b> | <b>% relativo</b> | <b>% Total relativo</b> |
| Entorno Web                             | Web amigable y dinamica                      | 7                  | 10%               | 33.33%                  |
| Directorio                              | Informacion actualizada                      | 6                  | 8%                |                         |
|   | Link de informacion al beneficiario          | 5                  | 7%                |                         |
| Becas y creditos educa                  | Información clara y mejor estructurada       | 4                  | 6%                |                         |
|   | Informacion relevante                        | 1                  | 1%                |                         |
|   | Acceso rapido a las becas                    | 1                  | 1%                |                         |
|   |  |                    |                   |                         |
|   |  |                    |                   |                         |
| <b>Sub_categoria</b>                    | <b>Contenido textual</b>                     | <b>Nº de citas</b> | <b>% relativo</b> | <b>% Total relativo</b> |
| Postulación en linea                    | Postulación agil y respuesta automática      | 7                  | 10%               | 23.61%                  |
| atención al ciudadano                   | Proceso adecuado e inmediato                 | 5                  | 7%                |                         |
|   | Proceso eficiente virtual                    | 3                  | 4%                |                         |
|   | Vinculación con la areas en respuesta        | 2                  | 3%                |                         |
|   |  |                    |                   |                         |
|   |  |                    |                   |                         |
| <b>Sub_categoria</b>                    | <b>Contenido textual</b>                     | <b>Nº de citas</b> | <b>% relativo</b> | <b>% Total relativo</b> |
| Intranet de beneficiario                | Mayor interacción con el especialista        | 8                  | 11%               | 43.06%                  |
| Plataforma aprende+                     | Contenidos son bastante agiles y dinámicos   | 7                  | 10%               |                         |
| Correo Institucional                    | Medio basico y comunicación adecuada         | 4                  | 6%                |                         |
| SIGEDO                                  | Buena implementacion administrativa          | 3                  | 4%                |                         |
| SIBEC                                   | Implementacion proceso de CATA               | 3                  | 4%                |                         |
|   | Acceso a diversa información a sus documento | 3                  | 4%                |                         |
|   | Comunicación agil y directa                  | 2                  | 3%                |                         |
|   | Plataforma de educación                      | 1                  | 1%                |                         |
|   |  |                    |                   |                         |
|   |  |                    |                   | <b>100.00%</b>          |

## ANEXO 4. PANTALLAZOS DE UNIDAD HERMENÉUTICA DE ATLAS CON DPS, CÓDIGOS, CITAS Y MEMOS

### DOCUMENTOS PRIMARIOS

| Id  | Nombre                          | Medi... | Citas | Ubicación     | Autor | Familias                   |
|-----|---------------------------------|---------|-------|---------------|-------|----------------------------|
| P 1 | Entrevista_01_GB_MIVF.docx      | Text... | 13    | Mi biblioteca | Super | Entrevistas en profundidad |
| P 2 | Entrevista_02_AB_FAPS.docx      | Text... | 15    | Mi biblioteca | Super | Entrevistas en profundidad |
| P 3 | Entrevista_03_EB_PEFB.docx      | Text... | 16    | Mi biblioteca | Super | Entrevistas en profundidad |
| P 4 | Entrevista_04_GB_JRFG.docx      | Text... | 15    | Mi biblioteca | Super | Entrevistas en profundidad |
| P 5 | Entrevista_05_AB_MICC.docx      | Text... | 12    | Mi biblioteca | Super | Entrevistas en profundidad |
| P 6 | Entrevista_06_AB_SDPN.docx      | Text... | 10    | Mi biblioteca | Super | Entrevistas en profundidad |
| P 7 | Entrevista_07_AB_KFVT.docx      | Text... | 9     | Mi biblioteca | Super | Entrevistas en profundidad |
| P 8 | Entrevista_08_AB_EAP.docx       | Text... | 9     | Mi biblioteca | Super | Entrevistas en profundidad |
| P12 | FOTOGRAFIA GENERAL.png          | Imag... | 0     | Mi biblioteca | Super | Analisis fotograficos      |
| P13 | LISTA DE OBSERVACION_TODAS.d... | Text... | 0     | Mi biblioteca | Super | Lista de Observación       |

### CODIGOS - ANÁLISIS DE ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD

| Nombre                        | Fundamentado | Densidad | Autor | Creado      | Modifica... | Familia |
|-------------------------------|--------------|----------|-------|-------------|-------------|---------|
| atencion al ciudadano         | 8            | 2        | Super | 22/11/20... | 08/12/20... |         |
| becas y creditos educativos   | 7            | 1        | Super | 22/11/20... | 08/12/20... |         |
| correo institucional          | 7            | 1        | Super | 22/11/20... | 08/12/20... |         |
| directorio                    | 8            | 1        | Super | 22/11/20... | 08/12/20... |         |
| entorno web                   | 10           | 1        | Super | 22/11/20... | 28/11/20... |         |
| INTERACCION                   | 5            | 8        | Super | 22/11/20... | 07/12/20... |         |
| intranet del beneficiario     | 10           | 1        | Super | 22/11/20... | 08/12/20... |         |
| plataforma aprende +          | 9            | 1        | Super | 22/11/20... | 08/12/20... |         |
| postulacion en linea          | 8            | 2        | Super | 22/11/20... | 08/12/20... |         |
| PRESENCIA DE INFORMACIÓN      | 5            | 3        | Super | 22/11/20... | 30/11/20... |         |
| sibec-sistema de subvenciones | 8            | 1        | Super | 22/11/20... | 08/12/20... |         |
| sigedo                        | 8            | 1        | Super | 22/11/20... | 08/12/20... |         |
| TRANSACCION                   | 4            | 3        | Super | 22/11/20... | 27/11/20... |         |



## PANTALLAZO DE CADA RED POR CATEGORÍAS

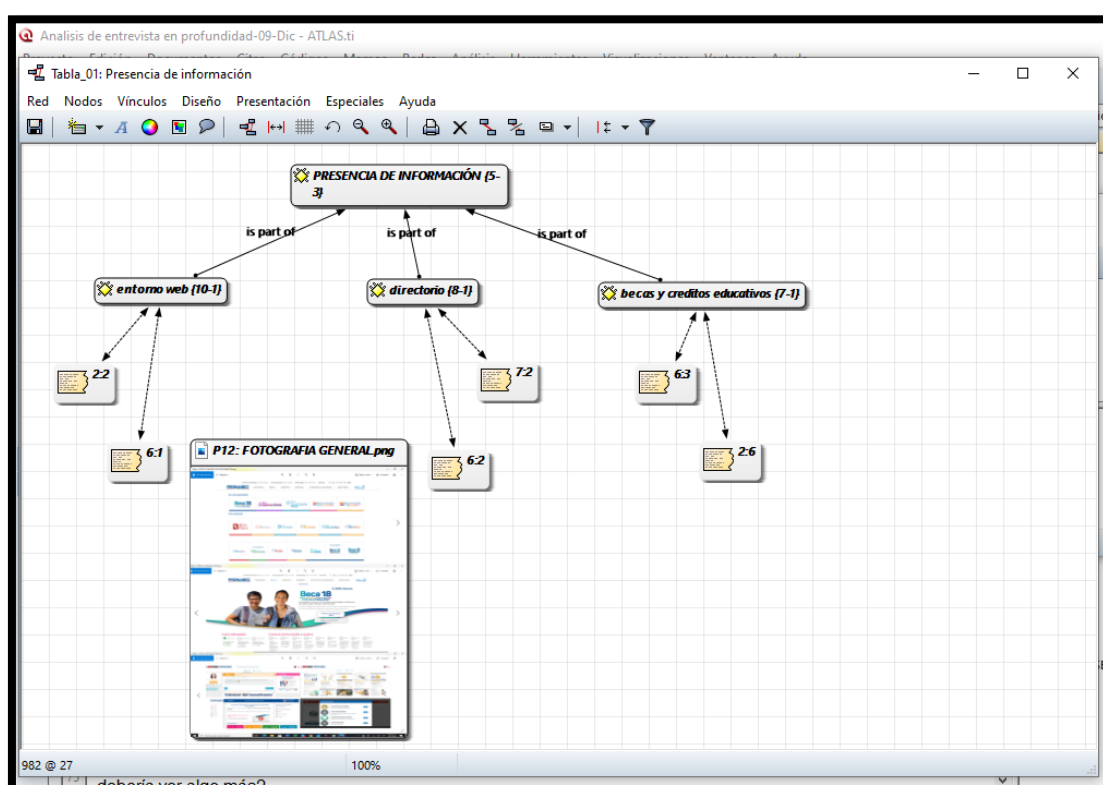
Administrador de vistas de red [UH: Analisis de entrevista en profundidad-09-Dic]

Vistas de red Edición Miscelánea Visualizar

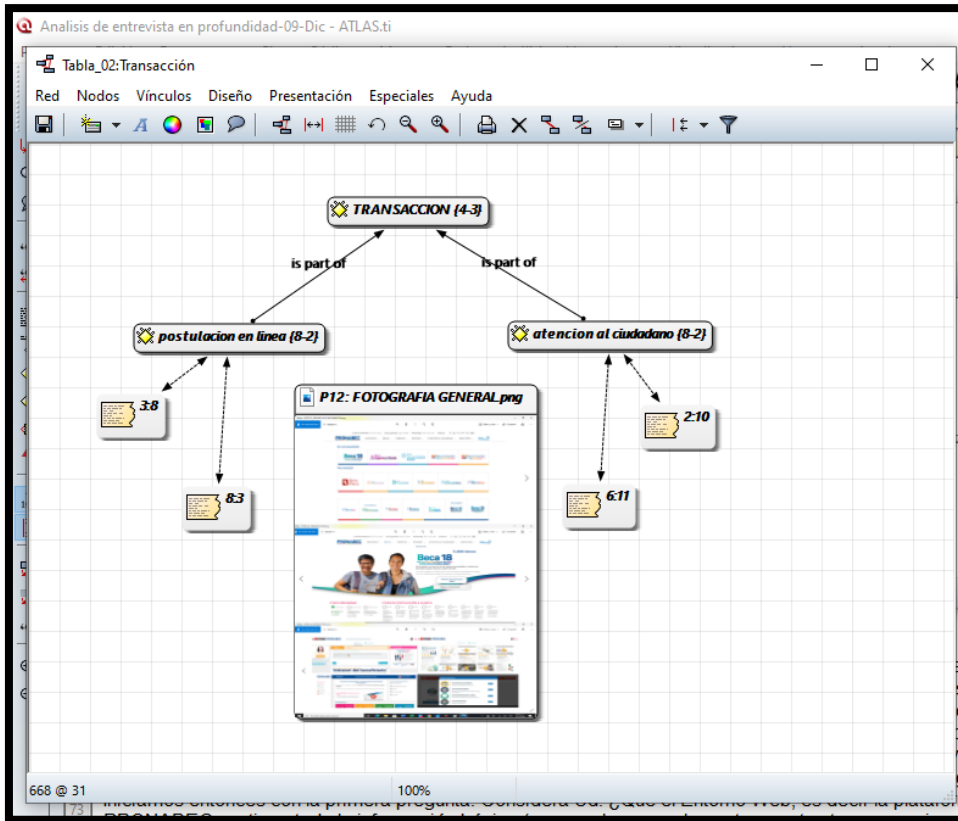
Buscar

| Nombre                              | Tamaño | Citas | Autor | Creado      | Modifica... |
|-------------------------------------|--------|-------|-------|-------------|-------------|
| Tabla_01: Presencia de información  | 11     | 30    | Super | 30/11/20... | 08/12/20... |
| Tabla_02: Transacción               | 8      | 20    | Super | 07/12/20... | 08/12/20... |
| Tabla_03: Interacción               | 17     | 48    | Super | 07/12/20... | 08/12/20... |
| tabla_04: Interaccion y transaccion | 25     | 67    | Super | 28/11/20... | 07/12/20... |

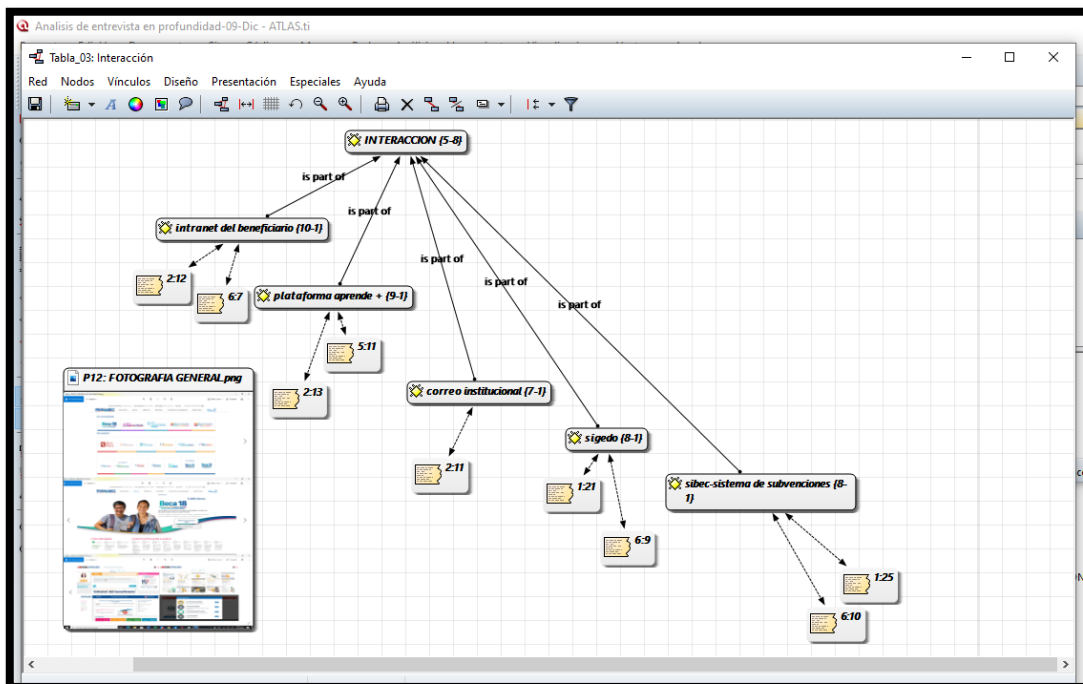
## CATEGORÍA 1: PRESENCIA DE INFORMACIÓN



## CATEGORÍA 2: TRANSACCIÓN



## CATEGORÍA 3: INTERACCIÓN



## CITAS - ANÁLISIS DE ENTREVISTA EN PROFUNDAD

Analisis de entrevista en profundidad-09-Dic - ATLAS.ti

Administrador de citas [UH: Analisis de entrevista en profundidad-09-Dic]

Citas Edición Miscelánea Imprimir Visualizar

Mostrar todos Citas

| Códigos | Id   | Nombre                            | Documento primario         | Códigos                       | Ta... | Inic... | De... | Autor | Creado      | Modifica... |
|---------|------|-----------------------------------|----------------------------|-------------------------------|-------|---------|-------|-------|-------------|-------------|
|         | 1:1  | una de las categorías que es p... | Entrevista_01_GB_MIVF.docx | PRESENCIA DE INFORMACIÓN      | 1     | 15      | 1     | Super | 22/11/20... | 22/11/20... |
|         | 1:2  | el entorno web o la plataforma... | Entrevista_01_GB_MIVF.docx | entorno web                   | 1     | 17      | 2     | Super | 22/11/20... | 28/11/20... |
|         | 1:3  | la transacción enfocada en poc... | Entrevista_01_GB_MIVF.docx | TRANSACCION                   | 1     | 32      | 1     | Super | 22/11/20... | 22/11/20... |
|         | 1:4  | categoría de exploración que e... | Entrevista_01_GB_MIVF.docx | INTERACCION                   | 1     | 49      | 1     | Super | 22/11/20... | 22/11/20... |
|         | 1:6  | dentro del Directorio, si bien... | Entrevista_01_GB_MIVF.docx | directorio                    | 1     | 26      | 1     | Super | 22/11/20... | 22/11/20... |
|         | 1:8  | las becas y tú puedes ir si qu... | Entrevista_01_GB_MIVF.docx | becas y creditos educativos   | 1     | 30      | 1     | Super | 22/11/20... | 22/11/20... |
|         | 1:9  | la postulación en línea, este ... | Entrevista_01_GB_MIVF.docx | postulacion en linea          | 1     | 35      | 1     | Super | 22/11/20... | 22/11/20... |
|         | 1:12 | una plataforma de atención al ... | Entrevista_01_GB_MIVF.docx | atencion al ciudadano         | 1     | 43      | 1     | Super | 22/11/20... | 22/11/20... |
|         | 1:14 | el correo institucional es bás... | Entrevista_01_GB_MIVF.docx |                               | 1     | 51      | 0     | Super | 22/11/20... | 08/12/20... |
|         | 1:16 | el intranet del beneficiario e... | Entrevista_01_GB_MIVF.docx | intranet del beneficiario     | 1     | 55      | 1     | Super | 22/11/20... | 22/11/20... |
|         | 1:18 | la plataforma Aprende +, si bi... | Entrevista_01_GB_MIVF.docx | plataforma aprende +          | 1     | 59      | 1     | Super | 22/11/20... | 22/11/20... |
|         | 1:21 | el SIGEDO, es una muy buena im... | Entrevista_01_GB_MIVF.docx | sigedo                        | 1     | 63      | 1     | Super | 22/11/20... | 22/11/20... |
|         | 1:25 | pero si la implementación esta... | Entrevista_01_GB_MIVF.docx | sibec-sistema de subvenciones | 1     | 67      | 2     | Super | 28/11/20... | 28/11/20... |
|         | 2:1  | as categorías que es presencia... | Entrevista_02_AB_FAPS.docx | PRESENCIA DE INFORMACIÓN      | 1     | 14      | 1     | Super | 22/11/20... | 22/11/20... |
|         | 2:2  | la página Web, del PRONABEC co... | Entrevista_02_AB_FAPS.docx | entorno web                   | 1     | 16      | 1     | Super | 22/11/20... | 22/11/20... |
|         | 2:4  | los datos y los correos talvez... | Entrevista_02_AB_FAPS.docx | directorio                    | 1     | 21      | 2     | Super | 22/11/20... | 28/11/20... |
|         | 2:5  | tercera etapa o categoría de e... | Entrevista_02_AB_FAPS.docx | INTERACCION                   | 1     | 35      | 1     | Super | 22/11/20... | 22/11/20... |
|         | 2:6  | las becas que están en curso o... | Entrevista_02_AB_FAPS.docx | becas y creditos educativos   | 1     | 24      | 1     | Super | 22/11/20... | 22/11/20... |
|         | 2:7  | el tema de la transacción si b... | Entrevista_02_AB_FAPS.docx | TRANSACCION                   | 1     | 26      | 1     | Super | 22/11/20... | 22/11/20... |
|         | 2:10 | al momento de postular tienen ... | Entrevista_02_AB_FAPS.docx | postulacion en linea          | 1     | 28      | 1     | Super | 22/11/20... | 22/11/20... |
|         | 2:18 | de atención al ciudadano, de s... | Entrevista_02_AB_FAPS.docx | atencion al ciudadano         | 1     | 33      | 1     | Super | 22/11/20... | 22/11/20... |
|         | 2:11 | el correo institucional y en e... | Entrevista_02_AB_FAPS.docx | correo institucional          | 1     | 37      | 1     | Super | 22/11/20... | 22/11/20... |
|         | 2:12 | al intranet del beneficiario, ... | Entrevista_02_AB_FAPS.docx | intranet del beneficiario     | 1     | 41      | 2     | Super | 22/11/20... | 28/11/20... |
|         | 2:13 | la plataforma Aprende + es una... | Entrevista_02_AB_FAPS.docx | plataforma aprende +          | 1     | 49      | 2     | Super | 22/11/20... | 28/11/20... |
|         | 2:14 | de SIGEDO de Pronabec, creo qu... | Entrevista_02_AB_FAPS.docx | sigedo                        | 1     | 53      | 1     | Super | 22/11/20... | 22/11/20... |
|         | 2:15 | el sistema del SIBEC, permite ... | Entrevista_02_AB_FAPS.docx | sibec-sistema de subvenciones | 1     | 57      | 1     | Super | 22/11/20... | 22/11/20... |
|         | 2:16 | seria directamente desde la pl... | Entrevista_02_AB_FAPS.docx | entorno web                   | 1     | 16      | 1     | Super | 22/11/20... | 22/11/20... |
|         | 2:19 | al intranet y ver la opción qu... | Entrevista_02_AB_FAPS.docx | intranet del beneficiario     | 1     | 45      | 1     | Super | 22/11/20... | 22/11/20... |

99 Citas No hay elemento seleccionado Todos Id - Índice (v.gr. 2:33)

## MEMOS - ANÁLISIS DE ENTREVISTA EN PROFUNDAD

Analisis de entrevista en profundidad-09-Dic - ATLAS.ti

Proyecto Edición Documentos Citas Códigos Memos Redes Análisis Herramientas Visualizaciones Ventanas Ayuda

Administrador de memos [UH: Analisis de entrevista en profundidad-09-Dic]

Memos Edición Miscelánea Imprimir Visualizar

Familias

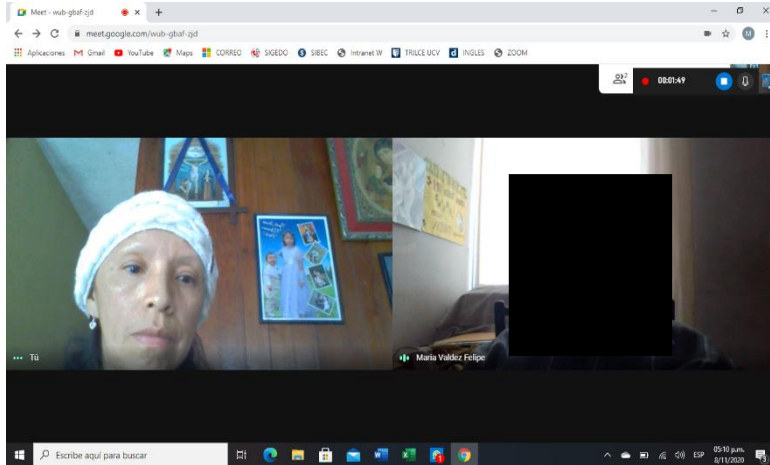
Mostrar todos

| Nombre                                | Tipo   | Fund... | De... | Ta... | Autor | Creado      | Modifica... | DPs | Familias |
|---------------------------------------|--------|---------|-------|-------|-------|-------------|-------------|-----|----------|
| Explicación-postulacion en linea      | Com... | 1       | 0     | 235   | Super | 28/11/20... | 08/12/20... | -   |          |
| Explicación-directorio                | Com... | 1       | 0     | 187   | Super | 28/11/20... | 28/11/20... | -   |          |
| Explicación-Entorno Web               | Com... | 1       | 0     | 138   | Super | 28/11/20... | 28/11/20... | -   |          |
| Explicación-intranet del beneficiario | Com... | 1       | 0     | 228   | Super | 28/11/20... | 08/12/20... | -   |          |
| Explicación-plataforma aprende+       | Com... | 1       | 0     | 241   | Super | 28/11/20... | 08/12/20... | -   |          |
| Explicación-SIBEC                     | Com... | 1       | 0     | 241   | Super | 28/11/20... | 08/12/20... | -   |          |

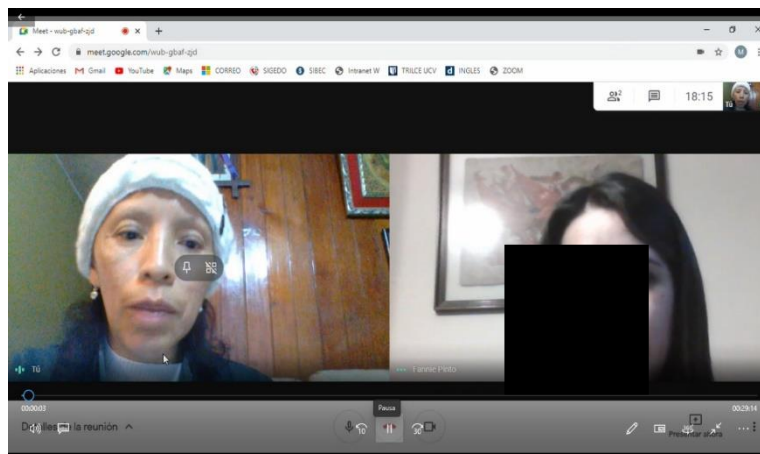
6 Memo No hay elemento seleccionado Todos Nombre - Título

## ANEXO 5. PANTALLAZO DE ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD

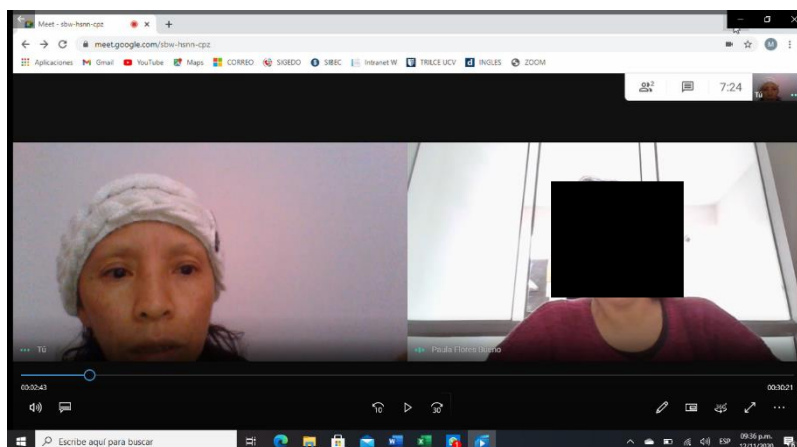
### ENTREVISTA\_01: G.B.U.L.C\_01:



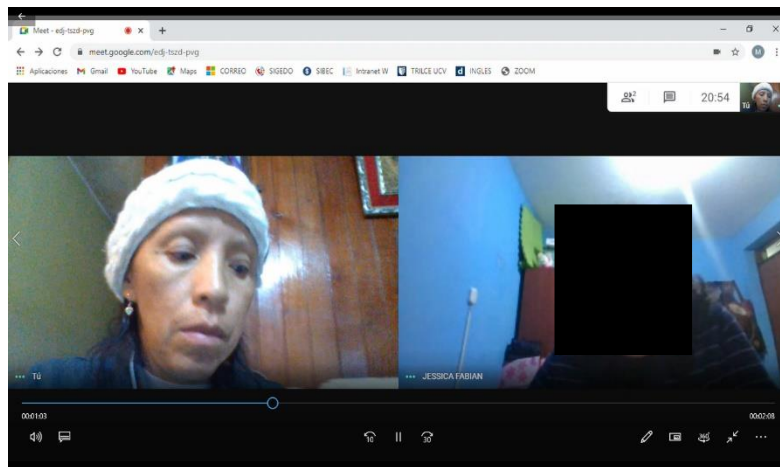
### ENTREVISTA\_02: A.B.B\_01



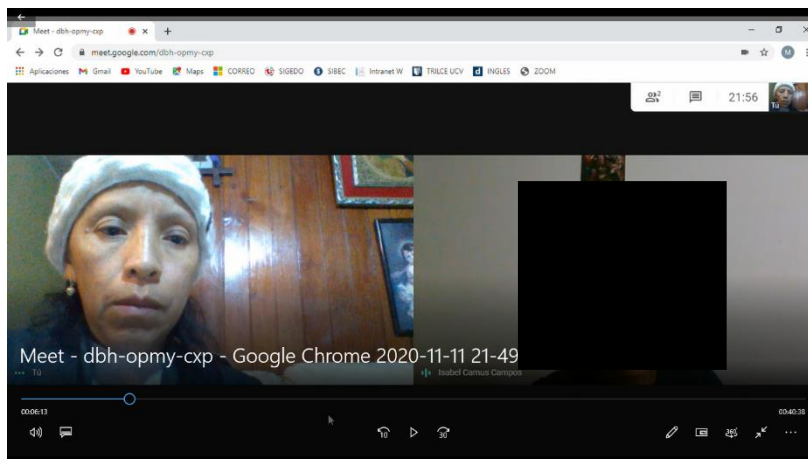
### ENTREVISTA\_03: E.B.B\_01



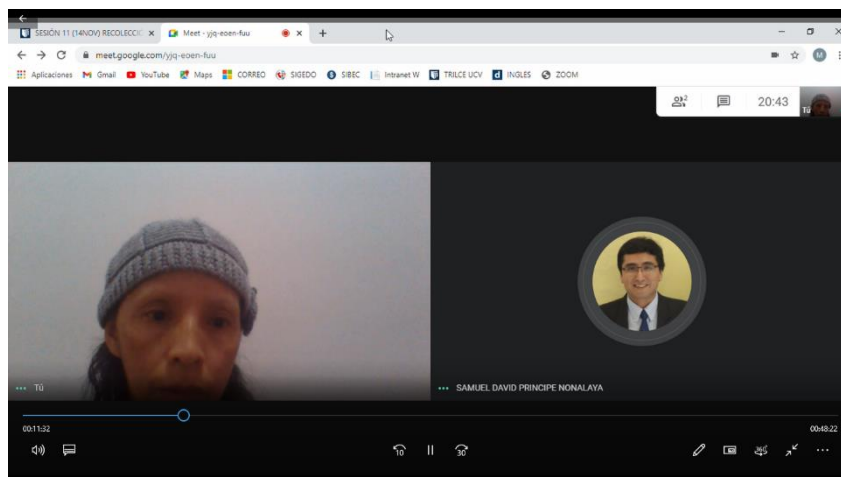
## ENTREVISTA\_04: G.B.L.C\_02



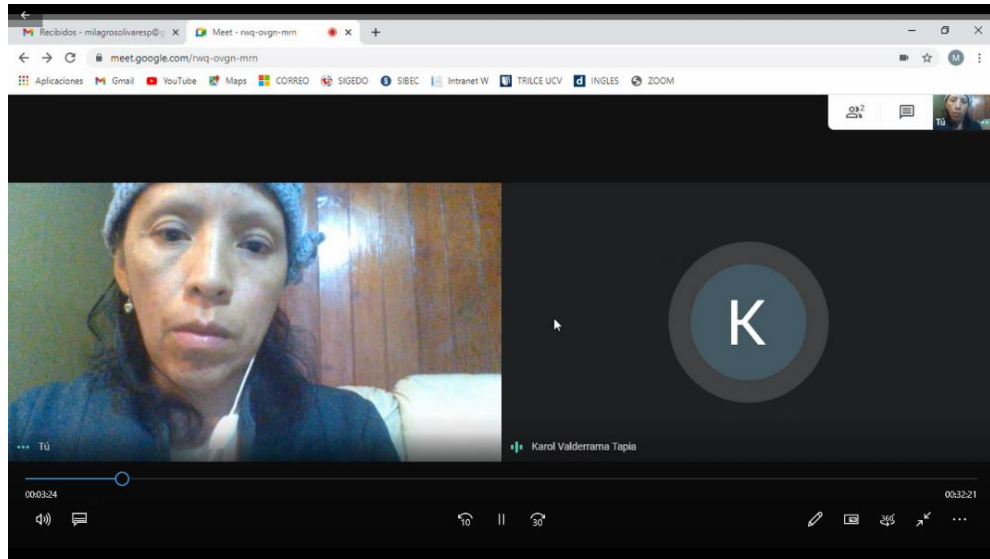
## ENTREVISTA\_05: A.B.B\_02:



## ENTREVISTA\_06: A.B.B\_01:



## ENTREVISTA\_07: A.B.B\_04



## ENTREVISTA\_08: E.B.B\_02

