



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gobierno electrónico y satisfacción de los beneficiarios de  
Beca 18 del PRONABEC – Lambayeque, 2019

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

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Ramos Perez, Diana Medalit (ORCID: 0000-0001-7096-0603)

**ASESOR:**

Dr. Villegas Rivas, Dany Alberto (ORCID: 0000-0002-8651-1367)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LIMA – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

A Dios, por permitir que logre mis objetivos de vida y mantenga mi fe en Él siempre, a pesar de estos tiempos tan difíciles.

A mi esposo Manuel, por apoyarme siempre y motivarme a ser mejor cada día.

A mis hijos Alessandra e Iker, por motivarme con su amor sincero a brindarles la mejor versión de mí.

A mis padres Matilde y Manuel, por su amor infinito y por siempre inculcarme el valor del esfuerzo para conseguir mis metas.

## **Agradecimiento**

A todos los docentes de la Escuela de Posgrado de la UCV por brindar sus mejores conocimientos en potenciar mis habilidades y desarrollar nuevos aprendizajes para el beneficio de los ciudadanos en nuestro país, en una sociedad más justa, equitativa e inclusiva.

A mi asesor Dr. Dany Villegas, por orientar esta investigación y poder culminar con éxito esta importante etapa profesional.

A los profesionales que, con sus conocimientos y experticia, validaron los instrumentos aplicados en la presente investigación.

## Índice

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice .....	v
Índice de tablas.....	vi
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. Introducción.....	8
II. Metodología .....	23
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	23
2.2. Variables y operacionalización .....	23
2.3. Población, muestra y muestreo .....	24
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	26
III. RESULTADOS.....	30
IV. DISCUSIÓN .....	38
V. CONCLUSIONES .....	41
VI. RECOMENDACIONES .....	42
REFERENCIAS .....	43
ANEXOS.....	49

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento .....	29
Tabla 2: Resultados de Alfa Cronbach.....	30
Tabla 3: Prueba de hipótesis de correlación entre gobierno electrónico y satisfacción de los beneficiarios .....	32
Tabla 4: Prueba de hipótesis de correlación entre dimensión información y satisfacción de los beneficiarios.....	33
Tabla 5: Prueba de hipótesis de correlación entre dimensión interacción y satisfacción de los beneficiarios.....	34
Tabla 6: Prueba de hipótesis de correlación entre dimensión transacción y satisfacción de los beneficiarios.....	35
Tabla 7: Prueba de hipótesis de correlación entre dimensión integración y satisfacción de los beneficiarios.....	36
Tabla 8: Prueba de hipótesis de correlación entre dimensión participación ciudadana y satisfacción de los beneficiarios .....	37
Tabla 9: Niveles de gobierno electrónico según los beneficiarios .....	38
Tabla 10: Niveles de satisfacción de los beneficiarios .....	39

## **Resumen**

La presente investigación cuyo título es: Gobierno electrónico y satisfacción de los beneficiarios de Beca 18 del PRONABEC – Lambayeque, 2019, cuyo objetivo principal fue determinar la correlación entre el Gobierno electrónico y la satisfacción de los beneficiarios en el PRONABEC - Lambayeque, 2019.

La metodología utilizada fue del tipo descriptiva, correlacional, diseño transversal y no experimental. La población estuvo constituida por 323 beneficiarios y la muestra por 175 beneficiarios. Los instrumentos usados fueron el Cuestionario y con ello evaluar el gobierno electrónico, bajo la perspectiva de los beneficiarios y el Cuestionario, para evaluar la satisfacción de los beneficiarios desde su perspectiva, los dos de Montesinos (2017). Los resultados señalan una correlación positiva fuerte (0,761) y significativa entre gobierno electrónico y satisfacción de los beneficiarios de Beca 18 en el PRONABEC – Lambayeque.

**Palabras clave:** Gobierno electrónico, satisfacción del beneficiario, beneficiario.

## **Abstract**

The present research whose title is electronic government and beneficiaries satisfaction at Beca 18 of PRONABEC - Lambayeque, 2019, whose objective was to determine the correlation between electronic government and beneficiaries satisfaction at Beca 18 of PRONABEC - Lambayeque, 2019. The methodology used was descriptive, correlational, cross-sectional and non-experimental in design. The population was made up of 323 beneficiaries, the sample was made up of 175 selected. The instruments applied were the Questionnaire to evaluate electronic government from the beneficiaries perspective and the Questionnaire to evaluate user satisfaction from their perspective, both by Montesinos (2017). The results show a high (0.761) and highly significant positive correlation between electronic government and beneficiaries satisfaction at Beca 18 of PRONABEC – Lambayeque, 2019.

**Keywords:** Electronic government, beneficiaries satisfaction, beneficiaries.

## I. Introducción

El Estado peruano a lo largo de su historia ha evolucionado constantemente en todos los aspectos que se puedan suponer, claro está que de forma desorganizada, generando impactos negativos en los ciudadanos -con una Gestión Pública inadecuada e ineficiente- a quienes está en el deber de garantizar su tranquilidad y el acceso a derechos básicos para una vida de calidad, con oportunidades para todos y el uso correcto de los recursos del Estado. Es aquí, donde el Estado de forma propicia, aunque progresiva, desarrolla y ejecuta una política de modernización de la Gestión Pública, donde los actores involucrados intervengan de forma articulada, renovando la función del Estado Peruano al servicio de todos los peruanos.

Cabe señalar que, el Estado peruano para que ejecute su política de modernización de Gestión Pública mediante su ente Rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública: “Secretaría de Gestión Pública (SGP)”, ha puesto en claro los objetivos para alcanzar la ansiada modernización, siendo esencial integrar esta reforma con la del Estado en sí, afirmando las Organizaciones de nuestro sistema democrático con mayor compromiso. Resulta importante también, que los ciudadanos identifiquen en el Estado la aplicación de sus tributos equitativos y justos para que los tres niveles de Gobierno desarrollen y ejecuten políticas sociales en su propio beneficio.

Asimismo, la transparencia de los procesos y asignaciones de presupuestos en la ejecución de políticas públicas se canalice eficientemente. Es así que, la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, a través del D.S. 004-2013-PCM en su título N° 1, identifica las deficiencias esenciales de la Gestión Pública en el Perú y es ahí donde valora destinar mayores recursos, tomando en cuenta aspectos sociales, económicos, políticos, ambientales, que se integren para ampliar la calidad de los derechos básicos de los ciudadanos, desarrollando políticas en Salud, Transporte, Educación, desigualdad e inclusión social, seguridad social, economía, entre otros, por citar los sectores más críticos que aquejan con graves problemas sociales.



Para asegurar que se ejecuten adecuadamente los objetivos en la gestión pública peruana, se podría aplicar una serie de guías, definidos como los “E” de administración pública, tales como: eficiencia, eficacia, equidad, economía de recursos, ética, equilibrio entre acciones de gobierno, empoderamiento ciudadano, que proporcionen mejorar la administración pública en nuestro país.

Enmarcados en nuestra Política Peruana de Modernización de la Gestión Pública en sus títulos 3.2 y 3.3 se hace referencia a los pilares centrales y ejes transversales, que resultan importantes para obtener los objetivos trazados.

Al respecto, el Gobierno electrónico – como uno de los ejes transversales - permite conocer que la utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) pueden estar asociadas para el uso integrado de las prestaciones estatales. Sin embargo, en el Perú, está implementándose de forma progresiva, aún cuando hay instituciones públicas que tienen funcionando correctamente estas tecnologías; donde el ciudadano interactúa fácil y rápidamente a las plataformas y estas se encuentran a su servicio. Los recursos económicos, profesionales para el uso de TIC’s, infraestructura tecnológica, políticas públicas entre otras, impiden que este eje se adecue totalmente en nuestro país.

En consecuencia, el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo – PRONABEC, quien concede becas y créditos educativos a talentos en condición de vulnerabilidad, pobreza y pobreza extrema, con alto rendimiento académico, implementó progresivamente desde el año 2014 el Gobierno electrónico como una política Institucional, con el uso de una plataforma digital – intranet, alineándose con la Política Peruana de Modernización del Estado, y actualmente se requiere saber el nivel de satisfacción de los beneficiarios de Beca 18 en la Región Lambayeque con clasificación de pobreza y pobreza extrema o condición vulnerable, donde estos tienen acceso a dicha plataforma virtual, intuitiva e interactiva, que permiten su uso en tiempo real para todos los procesos que tiene implementado el PRONABEC.

Finalmente, en el PRONABEC – Lambayeque, se hace indispensable evaluar la satisfacción que genera el Gobierno electrónico con el uso de la plataforma digital – intranet en los beneficiarios de Beca 18, durante el año 2019, reforzando los procedimientos Institucionales para una mayor eficacia y eficiencia en un escenario de calidad y mejora continua. Garantizando que se ejecute eficientemente el gasto público, a través del Presupuesto por resultados aportando valor en ¿cómo se gasta los recursos del Estado en las entidades públicas?, en el que se coadyuve eficiente y eficazmente al gasto de los bienes en los tres niveles de Gobierno (enmarcado en la ética pública), dentro de sus atribuciones y facultades, basados en obtener resultados óptimos que beneficien al servicio de la población, apoyado en las modificaciones del Sistema presupuestal que la Dirección General de Presupuesto público del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) viene habilitando en forma progresiva.

Tomando de referencia la problemática expuesta se plantea la formulación del problema principal con la siguiente incógnita: ¿Cómo se correlaciona el Gobierno electrónico y la satisfacción de los beneficiarios de Beca 18 en el PRONABEC – Lambayeque, 2019?

Asimismo, se identifican los siguientes problemas específicos:

Problema Específico 1: ¿Cuál es correlación de la dimensión información del Gobierno electrónico en la satisfacción de los beneficiarios de Beca 18 del PRONABEC – Lambayeque, 2019?

Problema Específico 2: ¿Cuál es la correlación de la dimensión interacción del Gobierno electrónico en la satisfacción de los beneficiarios de Beca 18 del PRONABEC – Lambayeque, 2019?

Problema Específico 3: ¿Cuál es la correlación de la dimensión transacción del Gobierno electrónico en la satisfacción de los beneficiarios de Beca 18 del PRONABEC – Lambayeque, 2019?

Problema Específico 4: ¿Cuál es la correlación de la dimensión integración del Gobierno electrónico en la satisfacción de los beneficiarios de Beca 18 del PRONABEC – Lambayeque, 2019?

Problema Específico 5: ¿Cuál es la correlación de la dimensión participación ciudadana del Gobierno electrónico en la satisfacción de los beneficiarios de Beca 18 del PRONABEC – Lambayeque, 2019?

Justificación de la investigación

Justificación Teórica

La investigación proporcionará el conocimiento real de la relación del Gobierno electrónico y la satisfacción de los beneficiarios de Beca 18 del PRONABEC, de forma particular en la UCCOR Lambayeque y sus dimensiones en el año 2019; tal información cooperará como línea base para determinar la percepción, interacción, transacciones, integración y participación ciudadana de los proyectos TIC's y la satisfacción de servicios electrónicos que experimentan las Entidades Gubernamentales.

Justificación Práctica

Facilitar la relación presente entre los beneficiarios de Beca 18, que hacen uso del Gobierno electrónico y de aquellos que no hacen uso completo y/o adecuado y su relación con la Modernización del Estado, sirviendo de base para las Entidades Gubernamentales y privadas que promuevan proyectos de implementación y profundicen el contexto del Gobierno electrónico – plataformas digitales con el objetivo de generar oportunidades de mejoras continuas en concordancia a la información confiable y a los resultados en beneficio de los becarios del PRONABEC – Lambayeque.

Justificación Metodológica

Para obtener los objetivos del estudio, por medio del método seleccionado, y se elaborarán los instrumentos de medición, tanto para la variable del Gobierno electrónico en el PRONABEC – Lambayeque y su relación con la satisfacción de los beneficiarios de Beca 18, sometidos al análisis de validez y confiabilidad. Los datos serán procesados a través de aplicativos y/o programa para conocer la relación entre el Gobierno electrónico y la satisfacción de los beneficiarios de Beca 18 del PRONABEC –Lambayeque, 2019.

Justificación Social

Se constituye un elemento interesante para conocer y determinar, cómo es la

percepción en la gestión que realiza el PRONABEC – Lambayeque, cómo está interviniendo y la relación existente entre los servidores públicos.

Objetivo general y objetivos específicos

Objetivo general: Determinar la correlación entre el Gobierno electrónico y la satisfacción de los beneficiarios de Beca 18 del PRONABEC – Lambayeque, 2019.

Se consideran los siguientes objetivos específicos:

Objetivo específico 1: Determinar la correlación entre la dimensión información del Gobierno electrónico en la satisfacción de los beneficiarios de Beca 18 del PRONABEC – Lambayeque, 2019.

Objetivo específico 2: Determinar la correlación de la dimensión interacción del Gobierno electrónico en la satisfacción de los beneficiarios de Beca 18 del PRONABEC – Lambayeque, 2019.

Objetivo específico 3: Determinar la correlación entre la dimensión transacción del Gobierno electrónico en la satisfacción de los beneficiarios de Beca 18 del PRONABEC – Lambayeque, 2019.

Objetivo específico 4: Determinar la correlación de la dimensión integración del Gobierno electrónico en la satisfacción de los beneficiarios de Beca 18 del PRONABEC – Lambayeque, 2019.

Objetivo específico 5: Determinar la correlación de la dimensión participación ciudadana del Gobierno electrónico en la satisfacción de los beneficiarios de Beca 18 del PRONABEC – Lambayeque, 2019.

Para la presente investigación se propone la siguiente hipótesis general:

El Gobierno electrónico se correlación positiva y significativamente en la satisfacción de los beneficiarios de Beca 18 del PRONABEC – Lambayeque, 2019.

Las hipótesis específicas

Hipótesis específica 1: La dimensión información del Gobierno electrónico se correlaciona positiva y significativamente en la satisfacción de los beneficiarios de Beca 18 del PRONABEC – Lambayeque, 2019.

Hipótesis específica 2: La dimensión interacción del Gobierno electrónico se correlaciona positiva y significativamente en la satisfacción de los beneficiarios de Beca

18 del PRONABEC – Lambayeque, 2019.

Hipótesis específica 3: La dimensión transacción del Gobierno electrónico se correlaciona positiva y significativamente en la satisfacción de los beneficiarios de Beca 18 del PRONABEC – Lambayeque, 2019.

Hipótesis específica 4: La dimensión integración del Gobierno electrónico se correlaciona positiva y significativamente en la satisfacción de los beneficiarios de Beca 18 del PRONABEC – Lambayeque, 2019.

Hipótesis específica 5: La dimensión participación ciudadana del Gobierno electrónico se correlaciona positiva y significativamente en la satisfacción de los beneficiarios de Beca 18 del PRONABEC – Lambayeque, 2019.

Para evaluar la satisfacción que genera el Gobierno electrónico con el uso de la plataforma digital – intranet en los beneficiarios de Beca 18, en PRONABEC – Lambayeque, 2019, se compiló diferentes investigaciones a nivel nacional e internacional, los mismos que proporcionarán un entendimiento mayor y exponer respecto al presente estudio una perspectiva extensa de las diversas investigaciones semejantes. Que permitan entender en como el Estado garantice que se ejecute eficientemente el gasto público, a través del Presupuesto por resultados aportando valor en ¿cómo se gasta los recursos del Estado en las entidades públicas?, en el que se coadyuve eficiente y eficazmente al gasto de los bienes en los tres niveles de Gobierno (enmarcado en la ética pública), dentro de sus atribuciones y facultades, basados en obtener resultados óptimos que beneficien al servicio de la población, apoyado en las modificaciones del Sistema presupuestal que la Dirección General de Presupuesto público del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) viene habilitando en forma progresiva.

En ese sentido, las investigaciones a nivel Internacional como es el descrito por Dieguéz, G.; Gasparín; Sánchez y Schejtman (2015), que nos hacen referencia a Escenarios y perspectivas del gobierno electrónico en América Latina y el Caribe, señalando como objetivo: analizar el grado de progreso en una perspectiva de gobiernoelectrónico por medio de una investigación relacionada de estamentos estatales y dotación de bienes y servicios online de 125 ciudades que poseen una densidad

demográfica superior en 25 países de América Latina, utilizan una metodología descriptiva de la que se concluye que: la aplicación del gobierno electrónico implica impulsar una variedad de herramientas y procesos de modernización pública para reformar el propio estado, además de vincular la gobernanza; el gobierno electrónico es un proceso que emplea diferentes variables en las que se involucran aspectos sociales, culturales y políticos; la mejora del gobierno electrónico en países de América Latina y el Caribe entrega oportunidades a los ciudadanos para el progreso de sus condiciones de vida; resulta necesario que el Estado desarrollen proyectos para potenciar el gobierno electrónico como infraestructura básica, capacidad de gestión y del mismo modo establecer un trabajo articulado en todos los niveles de gobierno, desarrollando estrategias adecuadas para su progreso.

Asimismo, Bieito (2015), en su investigación denominada: Planificación estratégica del Gobierno electrónico departamental en Uruguay, cuyo objetivo es investigar sobre las principales estrategias que poseen los estamentos departamentales de Uruguay alineados a diseños e implementaciones de gobierno electrónico, además de conocer los impedimentos que se dan al diseñar estos procesos. Del mismo modo, entender el contraste del gobierno central con los gobiernos departamentales sobre la evolución del gobierno electrónico. Se basó en una metodología cualitativa así como un análisis sistemático del acervo documentario político. Esta investigación demostró que no existen planes estratégicos alineados a un gobierno electrónico en el estamento departamental de Uruguay. Sin embargo, existe una proyección de un mínimo de casos sobre innovación de gobierno electrónico en el estamento departamental de Uruguay, donde el Gobierno central realiza esfuerzos en sistemas integrados y de cooperación.

Del mismo modo, las Instituciones Gubernamentales como: AGESIC y OPP, no han determinado proyectos para impulsar el gobierno electrónico. Sin embargo, la proyección sería favorable en los próximos años. Finalmente, existen impedimentos sobre planificación estratégica para el gobierno electrónico en el estamento departamental uruguayo, como por ejemplo: incapacidad de gestión pública, modernización, necesidad de recursos mayores para la implementación, entre otros.

Así también, Carreño, Albornoz, Mazuera, Cuberos, Vivas (2018), en su estudio calificado como: Formación para el desarrollo en el gobierno electrónico en Países de la Alianza del Pacífico, cuyo objetivo fue verificar la escala de correlación entre variables de aplicación del Gobierno electrónico y la Gestión administrativa en la Universidad Micaela Bastidas de Apurímac, 2018. Utilizó una metodología cualitativa, paradigma interpretativo y técnica de observación, concluyendo que resulta fundamental que los gobiernos electrónicos en países de la Alianza del Pacífico prosigan su labor de eliminar obstáculos de accesibilidad, la instrucción para el aprendizaje en emprendimiento debe ser compromiso con articulación del gobierno, universidad y empresa, siendo así que se delimita y oficializa la idea rentable, atenuando la informalidad laboral e impulsando la disminución de márgenes digitales y cognitivas, previendo a la ciudadanía con habilidades diferentes.

Por otro lado, el estudio de Bautista (2018) cuyo objetivo fue describir y verificar la correlación entre la calidad del servicio, con el uso de encuesta, y la satisfacción de los usuarios en Ecuador, contó con una población de 26570 personas. Se determinó que el uso de instrumentos tecnológicos permite optimizar los servicios brindados, respecto a la calidad en tiempos óptimos brindados para la ciudadanía. Sin embargo, la gran demanda de ejecuciones documentarias perjudica a la Entidad y según el análisis correlacional de Pearson se resolvió que en relación de envíos documentarios el nivel de satisfacción en los usuarios es bajo.

Finalmente, Arias y Laica (2015) con su investigación titulada “Análisis de la implementación del gobierno electrónico en Ecuador”, en el que se llega a la deducción que el gobierno electrónico es la clave fundamental para el desarrollo de las TIC, así como el mejoramiento financiero y social de la ciudadanía, siendo que estos resultados las organizaciones públicas deberían poner mayor énfasis en la ejecución y avance de los gobiernos electrónicos en las diferentes Instituciones pública y con ello pueda ser usado como modelo en distintos países para una administración abierta y transparente.

A nivel nacional observamos diferentes investigaciones que se alinean, también, al

presente estudio; como indica Peralta (2019), quién desarrolla su investigación y cuyo propósito fue precisar el vínculo entre el Gobierno electrónico y su influencia en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote 2019, aplicándose una metodología causal- correlacional con diseño no experimental; siendo la población constituida por 382 usuarios, utilizando como técnica la encuesta por medio del instrumento del cuestionario, la selección de referencias fue procesados mediante el programa SPSS 4. Obteniendo por resultados y concluyendo la existencia de una correspondencia relevante entre las variables de investigación, con una correlación concreta de 0,657.

En el estudio realizado por Rojas (2019), se realizó con el intención principal de definir la correlación entre el gobierno electrónico en la satisfacción del usuario del Registro de Identificación y Estado Civil-Chimbote, 2019. Con estudio de carácter no experimental, explicativo, cuantitativa, con diseño correlacional, de corte transversal, trabajándose con un muestreo probabilístico y una muestra de 350 usuarios, con encuestas del gobierno electrónico y satisfacción del usuario final. Se determina la existencia de una correspondencia relevante, con un valor de  $Rho = 0.672$ , conociéndose que el gobierno electrónico resulta favorable para permanecer a los usuarios de RENIEC satisfechos con las novedosas experiencias de gestión online que se realizan en tiempo real por medio del portal web Institucional. Asimismo, una correlación apreciable y un valor logrado de  $Rho = 0.672$ , comprobándose la hipótesis planteada en la investigación.

Como lo describe Quispe (2017), en su estudio y tuvo por objetivo emplear las variables del Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios internos de la sede central de EsSalud 2017. La población tomada fue de 1,417 usuarios. Se utilizó el método hipotético-deductivo, con un diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal, citando testimonios para un determinado tiempo al atribuir el instrumento: cuestionario para los usuarios internos de la sede central, conformado por 20 preguntas en escala de Likert, donde los usuarios otorgaron data con respecto a las variables de investigación, evaluándose las dimensiones, siendo los resultados descriptivos, gráfica y textualmente. Para la comparación se pudo verificar la existencia de una correlación



entre moderada y fuerte, donde el coeficiente Rho de Spearman es igual a 0.600 hallándose en el rango de 0.51 a 0.75. Este estudio permitió cotejar que el Gobierno Electrónico se correlaciona con la Satisfacción de los Usuarios Internos de la sede central de EsSalud.

Asimismo, Pillpe (2020) cuya investigación tuvo como meta describir la relación presente entre el Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios del policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020. Utilizó la metodología de tipo descriptiva, correlacional, de diseño transversal y no experimental. La población fue de 13100 usuarios, la muestra fue 373, la misma que se seleccionó por la técnica de muestreo bola de nieve. Los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario para evaluar el gobierno electrónico desde la perspectiva de los usuarios y el Cuestionario para evaluar la satisfacción de los usuarios desde su perspectiva, los dos de Montesinos (2017). Los resultados determinaron una correlación positiva alta (0,716) y altamente significativa entre gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima.

Finalmente, en el ámbito nacional se tiene la investigación de Guevara (2017), cuyo objetivo fue la de conocer la correlación entre el sistema de Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad de Iquitos, 2017; utilizando la metodología descriptiva-correlacional, de diseño no experimental-transversal. Los vecinos de la ciudad estuvieron incluidos en la población y la muestra elegida por conveniencia se determinó con 338 vecinos. Al obtener los resultados se determinó una correlación significativa entre las variables; asimismo, la mayoría de usuarios alcanzan el nivel regular de satisfacción observando un 58.58%, respecto a la satisfacción de los usuarios la mayoría se ubica en el nivel regular con un 58.58%.

En referencia al marco teórico de la presente investigación se ha seleccionado distintas visiones que contribuirán a la extensa bibliografía en cada contenido. A continuación, se determinará y se calificará en inicialmente a la primera variable: el Gobierno electrónico, donde diversas organizaciones internacionales, como lo indica la OEA (2018), que

implica fundamentalmente en la aplicación de las TIC's (Tecnologías de la información y comunicación) para un correcto uso y utilidad de la administración pública, con el único objetivo de destinar al servicio de la ciudadanía el empleo de plataformas institucionales que otorguen comunicación e información, por medio de una perspectiva dinámica e innovadora que respalden el incremento de la eficiencia y transparencia de un adecuado gobierno. Con ello, entre el Gobierno y la sociedad civil se expresa en avances fundamentales en los desarrollos que coadyuven a la mejora de calidad de vida de la ciudadanía.

Asimismo, el Banco Mundial (s.f. citado en Alvarado, 2017, p. 3) lo define como: uso de TIC's en instancias gubernamentales, afianzando la relación entre gobernanza y civiles y otros stakeholders. Conforme a la Organización de las Naciones Unidas (ONU, s.f.) precisa que el Gobierno electrónico es: "El uso del internet y el World Wide Web (www) para proporcionar información y servicios del gobierno a los ciudadanos" (citado en Naser y Concha, 2011, p. 11).

Del mismo modo, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2003, p. 2) lo define como: "La utilización de tecnologías de la información y de las comunicaciones, principalmente internet, como instrumento, mejorando la administración", otorgando la facilidad para el progreso de una nueva correlación entre la ciudadanía, las empresas y el estado, con el fin de tomar una mejor resolución.

Igualmente, la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (2007, citado en Rodríguez et al., 2015) consensuada por 21 países, incluido el Perú, coordinan fundamentos importantes para que el Gobierno electrónico se implemente a través de siete (7) principios como: la transparencia y accesibilidad, la igualdad, la legalidad, la responsabilidad, la conservación, la proporcionalidad y la adecuación tecnológica; proyectándose en la accesibilidad y comprensión del destinatario o usuarios. Además que presenta la cualidad de la virtualidad e interactivo, siendo un recurso de apoyo, teniendo la facultad de transformar la administración en el sector estatal, su utilización es sencilla, previniendo desorden en procesos complicados, otorgando privacidad, seguridad en la información, favorece el ejercicio de la democracia deliberativa, garantizando el camino a la prestación ofertada en la red, así también, la muestra de

denuncias, quejas y solicitudes (Chucuya, 2017). En conclusión, se hace referencia que, el Gobierno electrónico es un procedimiento gradual, haciendo uso de la tecnología de información, cuyo objetivo es reformar las relaciones en las que se facilitan trámites y accesos de los servicios entre los ciudadanos y las entidades gubernamentales.

Conforme lo definen Holden y Millett (2005), el Gobierno electrónico, es una de las mejores opciones del sector estatal para el cambio tecnológico de las Instituciones estatales, con el fin que se creen relaciones y a su vez se interactúe entre los ciudadanos y las Entidades Gubernamentales.

En la presente investigación se toma de referencia la definición del Gobierno electrónico de Cardona (2004), definiéndolo como: “Aquel que implica la innovación en las relaciones internas y externas del Estado con otras Instituciones públicas, sus mismos empleados, el sector privado en sus ámbitos lucrativo y no lucrativo y el ciudadano que afecta a la organización y función de gobierno en lo relativo al acceso de la información, prestación de servicios, ejecución de trámites y participación ciudadana ya que busca optimizar el uso de los recursos para el logro de los objetivos estatales, así mismo su implementación implica la ejecución de una serie de fases, no necesariamente consecutivas estando relacionado con la aplicación de la TIC” (p. 26).

En tal sentido, Cardona (2004) propone cinco (5) dimensiones del Gobierno electrónico citando que la dimensión información mencionando a la página web preliminar disponible para los usuarios, quienes obtendrán diferentes accesos e información actualizada (en línea) y especializada la misma que deberá tener con instrumentos de búsqueda; del mismo modo la dimensión interacción tiene como fin colaborar con el acceso a legislaciones, publicaciones, reportes, correos del servidor público y del funcionario, respaldando y protegiendo información, documentos y contraseñas; la dimensión transacción hace mención al acceso del usuario a diversas transacciones de manera confiable, rápida y segura, con el fin de lograr servicios directamente desde el portal usando los beneficios de la página web para otorgar el servicio público; así

también la dimensión integración, considera que la página web debe presentar el servicio a través de un acceso integral, que favorezca al usuario la accesibilidad y simplicidad a todos los servicios de los diferentes niveles del gobierno; finalmente la dimensión participación ciudadana, tomando diversas decisiones, sugerencias sobre proyectos de ley, políticas públicas, acceso al voto electrónico a través de los portales webs.

En relación a la Ley peruana del Marco de Modernización de Gestión del Estado (N° 27658) posibilita preparar la información en la sociedad (Iriarte, 2012 citado en Infante, 2019). La ONGEI, por su parte, tiene que efectuar las coordinaciones, supervisión y proporción de información de la ejecución del Gobierno electrónico en todas las Instituciones del Estado por medio de informes anuales respecto al contexto en que se presenta el Gobierno Electrónico, siendo una causa de referencia confiable y coadyuve para obtener las requeridas implementaciones (Infante, 2019). El plan bicentenario (citado en La Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico, 2012) refiere a través del Decreto Supremo N° 054-2011-PCM lo siguiente:

“El estado peruano cuenta con un panorama de TIC moderno para la comunidad. Pues la presencia holística estatal se posibilita mediante comunicación tecnológica, así como cimentar la accesibilidad ciudadana a los servicios gubernamentales mediante de las plataformas digitales” (Marallano, 2017, p. 31).

En cuanto a la variable satisfacción del usuario, que para la presente investigación es el beneficiario, se indica desde el panorama, que la satisfacción es: “El restablecimiento del equilibrio del sujeto con su medio circundante, a partir de la desaparición de las carencias de conocimiento e información que tenía sobre un hecho, objeto o fenómeno que fue lo que provocó una necesidad de información” (Botón, 2018, p.4). Por consiguiente, Ninamango (2014, p.7-8) define la satisfacción del usuario como: percepción de necesidades cubiertas caracterizándolo como: nivel de aseguramiento por parte de la organización de salud, respecto a las percepciones y expectativa del usuario en relación a los servicios.

Asimismo, Sancho (1998, citado en Morillo y Morillo, 2016, p. 4 y Rodríguez, 2004) hace referencia que la satisfacción del usuario: implica satisfacción usuario, acariciando aspectos psicicos, vinculados a placer y bienestar por lo deseado de una contraprestación. Por otro lado, Robbins y Judge (2009 citado en Quispe, 2017, p. 24) precisan: un alejado sentir negativo, que resulta de examinar elementos en labor, un individuo muy satisfecho en la entidad genera sentimiento positivo por su quehacer.

Del mismo modo, Pérez (2010), indica que es la primera sensación generada en un usuario cuando interactúa en la página web o plataforma virtual de una Institución pública, dependiendo de esta sensación se da o no la preferencia de esta mecanismo electrónico.

De igual forma Baroudi, Olson e Ives (1986), en una investigación práctica en la que se evaluaba la interacción del usuario en referencia al uso de los sistemas y mecanismos de las TICS y la satisfacción que originaría, se determinó que, si la interacción de los usuarios incrementa en el uso de los sistemas, la satisfacción en los mismos, será mayor.

Por otro parte, la satisfacción de los usuarios está formado por cinco dimensiones, sustento de la investigación elaborada, corresponde al planteamiento Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988 citados en Encuestas de Satisfacción, s.f.) quienes otorgan la satisfacción del usuario bajo el modelo de SERVQUAL, que tiene como fin medir la variable en los usuarios bajo las expectativas y percepciones de la prestación. La dimensión confiabilidad, refiere a las expectativas y percepciones de los usuarios en función a las competencias que debe realizar los servicios en tiempos establecidos de forma eficiente y sin errores, por el contrario existe el riesgo como la pérdida de confianza y altos costos de reparación; del mismo modo la dimensión capacidad de respuesta analiza la voluntad para realizar los servicios rápidamente, puntual y oportunamente dando respuesta rápida a las demandas y soluciones, también conocida como responsabilidad (Guevara y Aquituari, 2019); así también, la dimensión seguridad refiere a las atenciones y conocimientos mostrados por el empleador con la confianza

bajo criterios de profesionalismo, cortesía, credibilidad y seguridad; la dimensión empatía, que es la cualidad de las personas para otorgar un servicio con voluntad, capacidad y solucionando las necesidades de los usuarios con criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario; y finalmente la dimensión elementos tangibles, que se relaciona a instalaciones de equipos, personas y materiales que participan o uso en las prestaciones de servicio. Es importante mencionar que este modelo tiene como meta fundamental la relación entre el colaborado de la empresa con el usuario (Wigodski, 2003).

En ese sentido, el gobierno electrónico, explora la implementación de las TIC's, como instrumentos imprescindibles inmersos en la sociedad, estableciendo un nexo más próximo, eficiente y eficaz entre los usuarios y las Instituciones públicas, proporcionando la interacción en la comunicación, disminuir tiempos de atención y celeridad en tramites a través de herramientas tecnológicas (página web, apps, atención en línea, correos, foros, entre otros). Al referirse a la satisfacción del usuario, el objetivo primordial es cubrir las expectativas de los usuarios, generándose conformidad, así como gratitud ante la información brindada.

## **II. Metodología**

### **2.1. Tipo y diseño de investigación**

La investigación compete al enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, correlacional, especificando diversas características y proporcionar los sucesos que se investiga en base a los análisis estadísticos; además, recolecta datos para la comprobación de hipótesis y así justificar teorías (Hernández et al. 2014; Pineda y Alvarado, 2008).

Conociendo que el diseño es aquella táctica para la obtención de información y así dar respuesta al planteamiento del problema, se utiliza, en esta investigación, el diseño no experimental - transversal, porque recolecta la información en un solo momento, sin la manipulación de variables (Pineda y Alvarado, 2008).

### **2.2. Variables y operacionalización**

#### **VARIABLE INDEPENDIENTE: Gobierno electrónico**

##### **DEFINICIÓN CONCEPTUAL:**

“El Gobierno Electrónico es entendido como una de las transformaciones de expresión de la sociedad de la información, así como un ámbito en el proceso de Modernización del Estado; el uso estratégico e intensivo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), tanto en las relaciones del propio sector público entre sí, como en las relaciones de los órganos del Estado con los ciudadanos, usuarios y empresas del sector privado” (Araya & Porrúa, 2004).

##### **DEFINICIÓN OPERACIONAL:**

La medición de la variable Gobierno electrónico se realizará mediante un cuestionario de dieciséis (16) preguntas y consta de cinco dimensiones: información, interacción, transacción, integración y participación ciudadana, siendo sus indicadores son: logo, portal web-contactos, e-mail, formularios electrónicos, trámites en línea, certificadodigital, ventanilla única, participación, transparencia y colaboración, para cada dimensión respectivamente.

**ESCALA DE MEDICIÓN:** Nominal

**VARIABLES DEPENDIENTE:** Satisfacción de los becarios

**DEFINICIÓN CONCEPTUAL:**

Representa el desempeño del servicio cuando cumple con las expectativas del usuario, es decir refleja cuánto gusta el servicio al ciudadano (Montesinos, 2017).

**DEFINICIÓN OPERACIONAL:**

La medición de la variable satisfacción de los usuarios será mediante un cuestionario de veinte (20) preguntas el mismo que consta de cuatro dimensiones: confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y cuyos indicadores son: tiempo, interés, celeridad en atención, confianza, respuesta, atención, interés, para cada dimensión respectivamente.

**ESCALA DE MEDICIÓN:** Nominal

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

### **2.3.1. Población**

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014, p. 174), la población “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”.

Para la presente investigación se consideró población un total de 323 beneficiarios de Beca 18 del PRONABEC – Lambayeque, 2019.

**Criterios de inclusión:**

- Beneficiarios de Beca 18 del PRONABEC – Lambayeque al año 2019.
- Beneficiarios de Beca 18 del PRONABEC – Lambayeque al año 2019, que desearon participar de forma voluntaria en la presente investigación.

**Criterios de exclusión:**

- No beneficiarios de Beca 18 del PRONABEC – Lambayeque al año 2019.



- Beneficiarios de Beca 18 del PRONABEC – Lambayeque al año 2019, que no desearon participar de forma voluntaria en la presente investigación.

### 2.3.2. Muestra

Según Hernández R, Fernández R y Baptista P. (2014, p.174), muestra “es un subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativa de esta”.

$$n = \frac{NZ^2p(1 - p)}{(N - 1)e^2 + Z^2p(1 - p)}$$

El cálculo se realizó considerando la fórmula citada y utilizando el software estadístico “Decision Analyst STATS Versión 2.0”.

Donde la población es 323 becarios, 95% de nivel de confianza, 50% de proporción de éxito y 5% de precisión o error de muestreo, obteniendo un resultado de 175 becarios a encuestar.



### 2.3.3. Muestreo

El aplicado es el probabilístico.

Gomero (1997), “sostiene que en el muestreo probabilístico, las unidades de análisis u observación (personas, viviendas, etc.) son seleccionadas en forma aleatoria, es decir, al azar, cada elemento tiene la misma probabilidad de ser elegido y es posible conocer el error de muestreo, o sea, la diferencia entre el estimador y el parámetro”. (p.189)

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **2.4.1. Técnica**

Se utilizó la encuesta, ya que en investigaciones del tipo sociales es una herramienta bastante utilizada, además que se hace uso de instrumentos estándares para recopilar información. Además, con el objetivo de poder demostrar la hipótesis definida.

La encuesta es un procedimiento que se argumenta en la ejecución de preguntas directas, que se guía a un sector de la población, logrando obtener información sobre las opiniones, percepciones, gustos, etc., de un público específico (Hernández, et al. 2010).

### **2.4.2. Instrumentos**

Para la recolección de datos se utilizó dos encuestas, por medio de dos cuestionarios con preguntas politómicas con tres (3) alternativas y para su valoración se utilizó la escala tipo Lickert: el primero para la evaluación del gobierno electrónico bajo la percepción de los beneficiarios de Beca 18 y el segundo para la evaluación bajo su percepción para evaluar su satisfacción.

### **Ficha técnica del instrumento para la variable gobierno electrónico**

Nombre del cuestionario	Cuestionario sobre Gobierno electrónico
Autor	Diana Medalit Ramos Pérez
Año	2019
Tipo de instrumento	Cuestionario
Objetivo	Analizar el Gobierno electrónico en el Pronabec Lambayeque
Número de ítems	16
Aplicación	Directa
Tiempo	10 minutos
Normas de aplicación	El encuestado elegirá en cada pregunta según su criterio

Escala Siempre (5) A veces (3) Nunca (1)  
 Niveles Bueno (59-80) Regular (37-59) Malo (16-37)

**Ficha técnica del instrumento para la variable satisfacción de los beneficiarios de Beca 18**

Nombre del cuestionario Cuestionario sobre Satisfacción de los beneficiarios de Beca 18  
 Autor Diana Medalit Ramos Pérez  
 Año 2019  
 Tipo de instrumento Cuestionario  
 Objetivo Medir la satisfacción de los beneficiarios de Beca 18  
 Número de ítems 20  
 Aplicación Directa  
 Tiempo 10 minutos  
 Normas de aplicación El encuestado elegirá en cada pregunta según su criterio  
 Escala Siempre (5) A veces (3) Nunca (1)  
 Niveles Bueno (74-100) Regular (47-73) Malo (20-46)

**2.4.3. Validez**

Se hace uso de la experticia de cuatro (4) especialistas en el tema tratado para su evaluación y que el instrumento esté listo para su aplicación.

**Tabla 1**  
**Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento**

<b>N°</b>	<b>Grado académico</b>	<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Calificación</b>
1	Dr.	García Altamirano Luis	Aplicable
2	Dr.	Milla Toro Ricardo	Aplicable
3	Mg.	Cruzalegui G. Jorge I.	Aplicable
4	Mg.	Luis Alberto Ponce Ayala	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

#### 2.4.4. Confiabilidad

Para el procedimiento de valor se utilizará la escala de Likert en los instrumentos de recolección de datos, asimismo se empleará el coeficiente alfa de Cronbach. Según este, la confiabilidad aceptable por cada cuestionario realizado debe ser mayor a 0.80 (alto). Hernández et al. (2014 p. 200), indica que en esencia es calidad instrumental para calcular la variable se realizó una encuesta piloto a 20 usuarios de Beca 18 de Pronabec Lambayeque, luego la data se digitó al programa IBM SPSS Statistics 24, para la obtención del alfa de Cronbach, tal como se muestra en la tabla:

**Tabla 2**  
**Resultados de Alfa Cronbach**

Instrumento	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Gobierno electrónico	0,862	16
Satisfacción de beneficiarios de Beca 18	0,821	20

Fuente: Elaboración propia

Tal como se visualiza en la tabla, el cuestionario del Gobierno electrónico desde la perspectiva de los usuarios posee un Alfa de Cronbach de 0,862, reflejando un nivel de confiabilidad alto (Herrera, 1998 citado en Marroquín, 2013). Asimismo, el cuestionario que evalúa la satisfacción desde la perspectiva de los usuarios tiene como Alfa de Cronbach un valor de 0,821 reflejando un nivel de confiabilidad alto.

#### 2.4.5. Procedimiento

Para la utilización del instrumento se remitió una carta al director del Pronabec-Lambayeque acerca de la viabilidad de recojo de información en los beneficiarios de Beca 18. La aplicación del instrumento se realizó utilizando las herramientas tipovirtuales como el cuestionario online, explicando de forma concisa los objetivos e importancia a los participantes (consentimiento informado), también se indicó las instrucciones, luego se revisó la conformidad de los datos recibidos de los instrumentos aplicados y finalmente se constituyó la base de datos de la Investigación.

#### **2.4.6. Método de análisis de datos**

Se elaboró la base de datos para la calificación e interpretación de las pruebas para el proceso y para el análisis de datos se usó el programa IBM SPSS Statistics 24, programa estadístico de uso libre para recolectar, organizar y analizar el proceso respectivo como el análisis de confiabilidad para ambos cuestionarios mencionados, asimismo se utilizó la prueba de hipótesis, de estadística inferencial, para la relación rho de Spearman. Del mismo modo, parte de la estadística descriptiva, se realizó tablas de doble entrada y tablas simples para la distribución de frecuencias y porcentajes.

#### **2.4.7. Aspectos éticos**

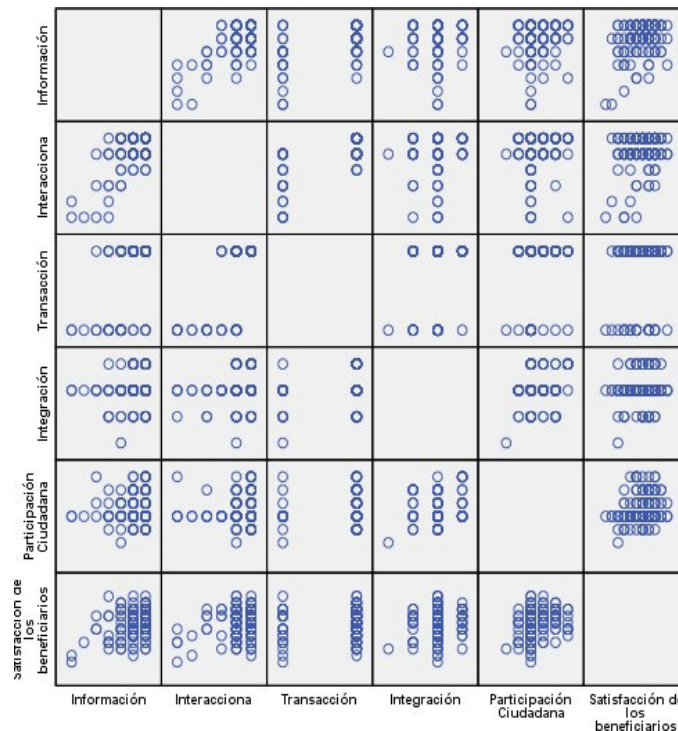
La data recolectada se procesó sin adulterarla, contando con la autorización respectiva de cada beneficiario. Del mismo modo, se respetó el anonimato de los sujetos en muestra, y también mediante el citado bibliográfico de los autores que sustentan la investigación.

### III. RESULTADOS

**Tabla 3**  
**Prueba de hipótesis de correlación entre gobierno electrónico y satisfacción de los beneficiarios**

Rho de Spearman	Satisfacción	Satisfacción
	Coefficiente de correlación	0,761**
Gobierno electrónico	p-valor	,000
	N	175

Nota: \*\*La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)



**Gráfico 1 Correlación entre gobierno electrónico y satisfacción de los beneficiarios de Beca 18**

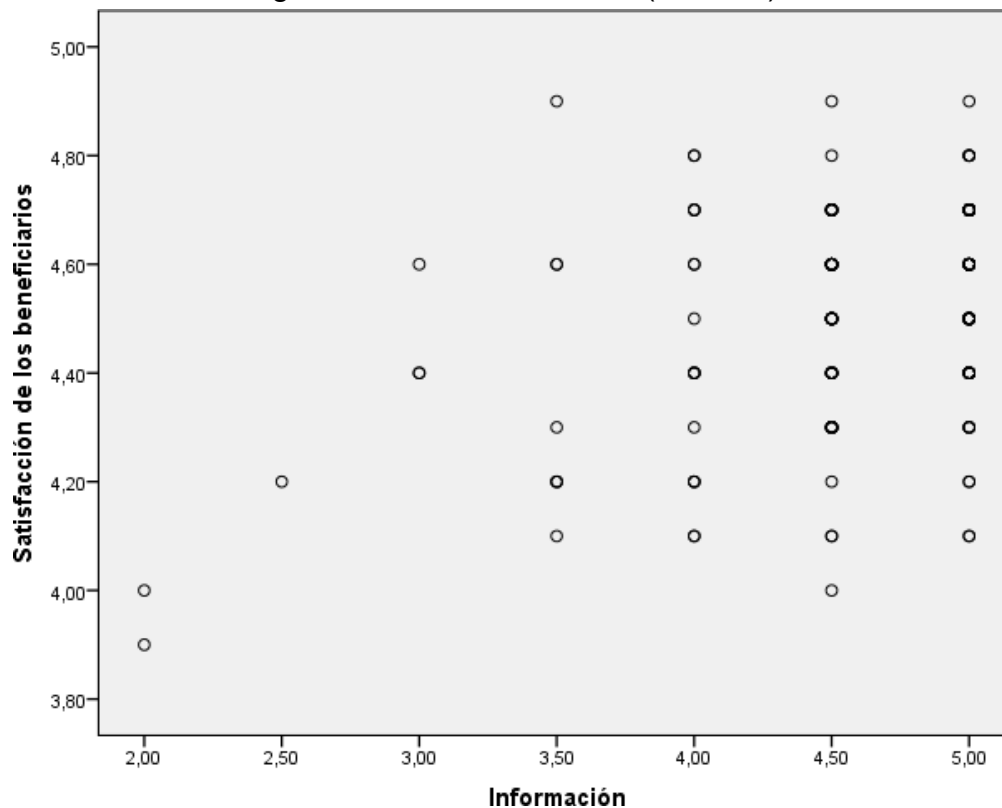
Como se verifica en la tabla 3, los resultados proporcionan que existe una correlación positiva fuerte (0,761) entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los beneficiarios de Beca 18 del PRONABEC, asimismo el p-valor ( $<0,01$ ) dispone que se desecha la hipótesis nula, es decir, se acepta la correlación positiva fuerte hallada y es altamente

significativa.

**Tabla 4**  
**Prueba de hipótesis de correlación entre dimensión información y satisfacción de los beneficiarios**

Rho de Spearman	Satisfacción	Satisfacción
	Coefficiente de correlación	0,642**
Información	p-valor	,000
	N	175

Nota: \*\*La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)



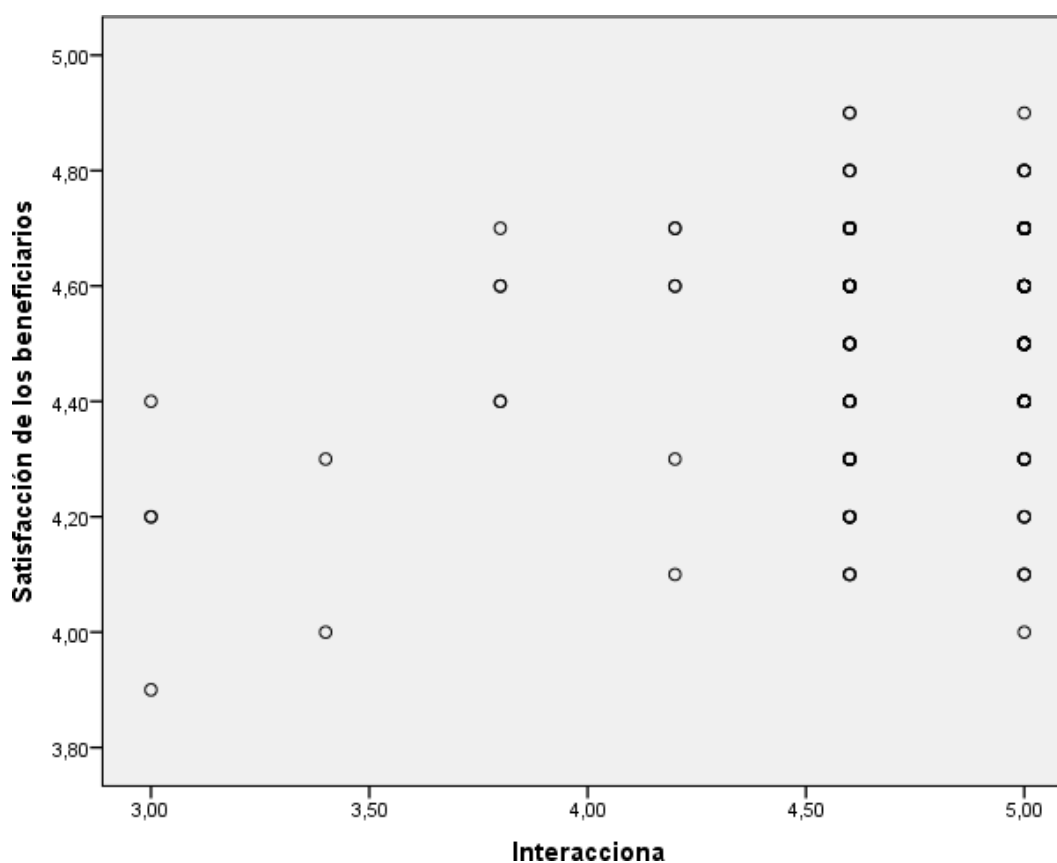
**Gráfico 2 Correlación entre información y satisfacción de los beneficiarios**

Como se verifica en la tabla 4, los resultados proporcionan que existe una correlación positiva moderada (0,642) entre la dimensión información y la satisfacción de los beneficiarios de Beca 18 del PRONABEC, asimismo el p-valor ( $<0,01$ ) dispone que se desecha la hipótesis nula, es decir, se acepta la correlación positiva moderada hallada y es altamente significativa.

**Tabla 5**  
**Prueba de hipótesis de correlación entre dimensión interacción y satisfacción de los beneficiarios**

Rho de Spearman	Satisfacción	Satisfacción
	Coefficiente de correlación	0,671**
Interacción	p-valor	,000
	N	175

Nota: \*\*La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)



**Gráfico 3 Correlación entre interacción y satisfacción de los beneficiarios**

Como se verifica en la tabla 5, los resultados proporcionan que existe una correlación positiva moderada (0,671) entre la dimensión información y la satisfacción de los beneficiarios de Beca 18 del PRONABEC, asimismo el p-valor ( $<0,01$ ) dispone que se desecha la hipótesis nula, es decir, se acepta la correlación positiva moderada hallada

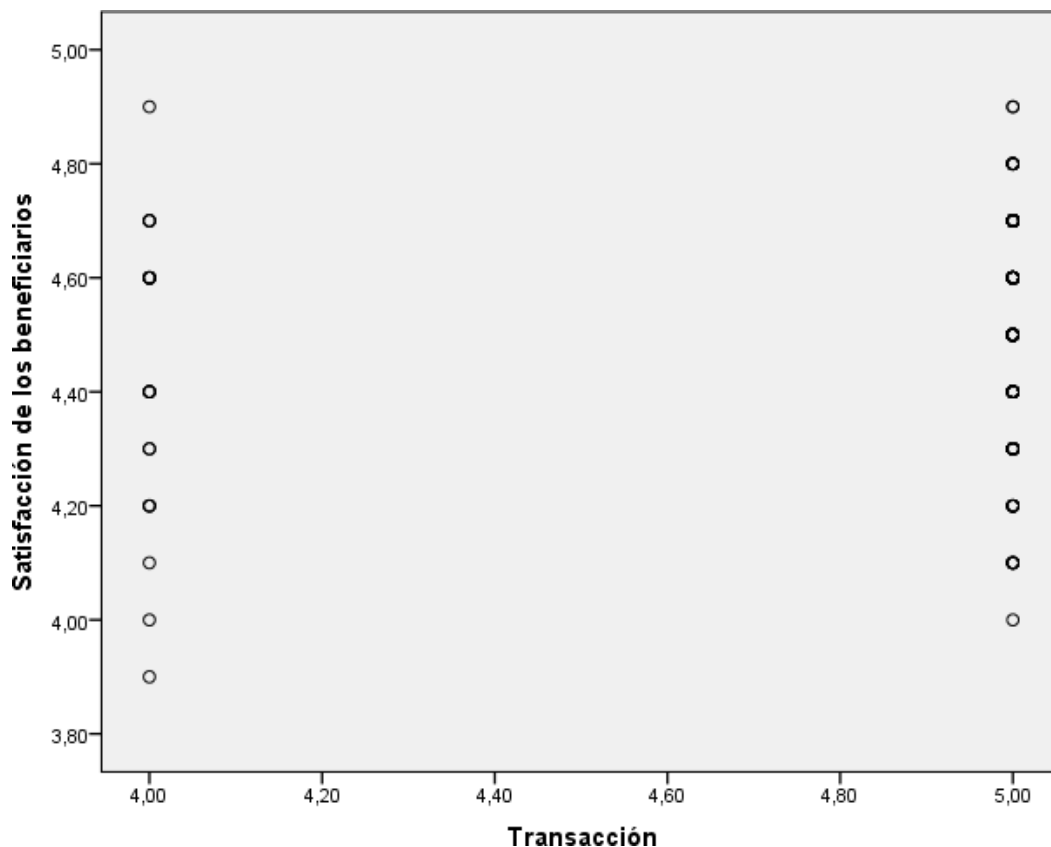


y es altamente significativa.

**Tabla 6**  
**Prueba de hipótesis de correlación entre dimensión transacción y satisfacción de los beneficiarios**

Rho de Spearman	Satisfacción	Satisfacción
	Coefficiente de correlación	0,743**
Transacción	p-valor	,000
	N	175

Nota: \*\*La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)



**Gráfico 4 Correlación entre transacción y satisfacción de los beneficiarios**

Como se verifica en la tabla 6, los resultados proporcionan que existe una correlación positiva moderada (0,743) entre la dimensión transacción y la satisfacción de los beneficiarios de Beca 18 del PRONABEC, asimismo el p-valor ( $<0,01$ ) dispone que se desecha la hipótesis nula, es decir, se acepta la correlación positiva moderada hallada

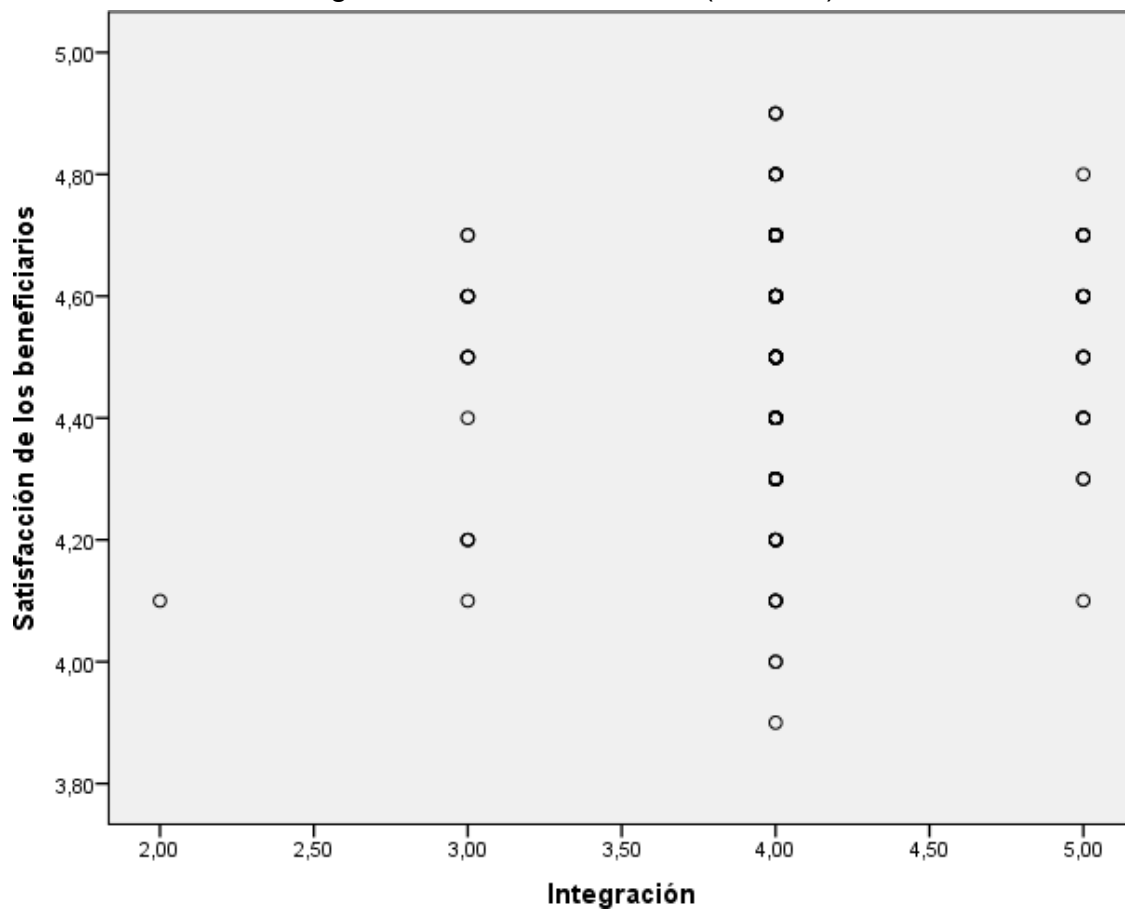
y es altamente significativa.

**Tabla 7**

**Prueba de hipótesis de correlación entre dimensión integración y satisfacción de los beneficiarios**

Rho de Spearman	Satisfacción	Satisfacción
	Coefficiente de correlación	0,464**
Integración	p-valor	,000
	N	175

Nota: \*\*La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)



**Gráfico 5 Correlación entre integración y satisfacción de los beneficiarios**

Como se verifica en la tabla 7, los resultados proporcionan que existe una correlación positiva moderada (0,464) entre la dimensión integración y la satisfacción de los beneficiarios de Beca 18 del PRONABEC, asimismo el p-valor (<0,01) dispone que se desecha la hipótesis nula, es decir, se acepta la correlación positiva moderada hallada

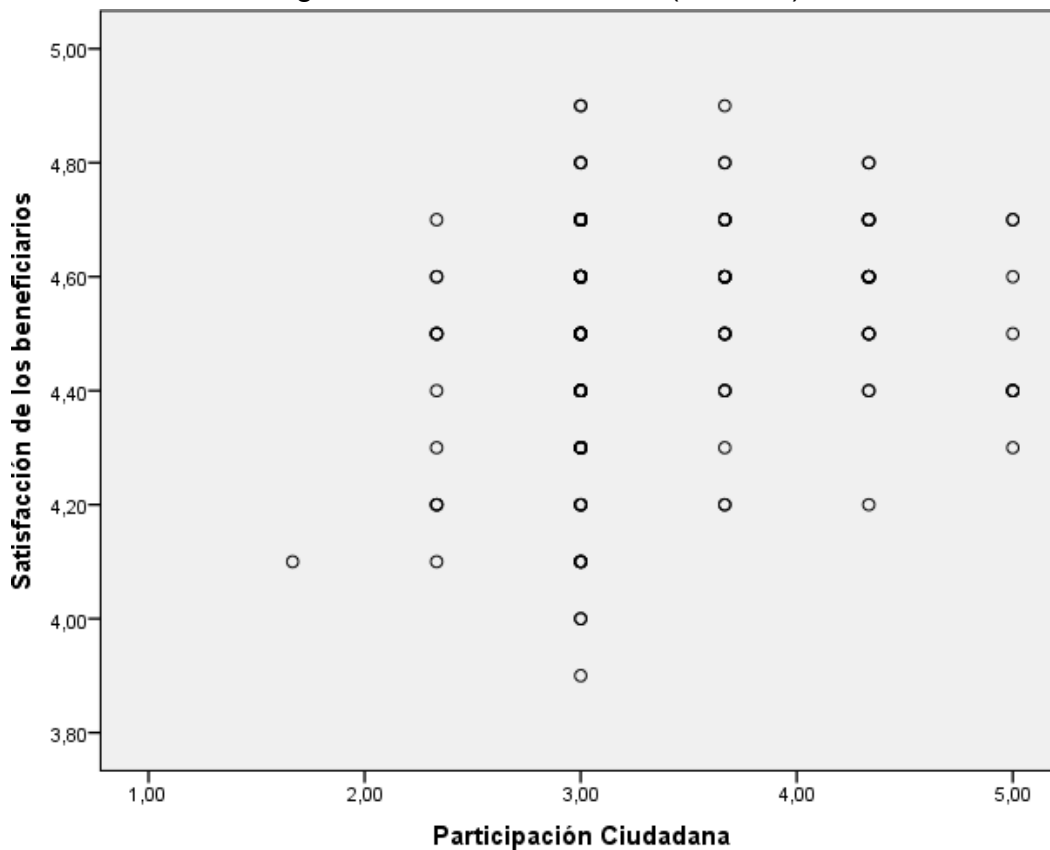
y es altamente significativa.

**Tabla 8**

**Prueba de hipótesis de correlación entre dimensión participación ciudadana y satisfacción de los beneficiarios**

Rho de Spearman	Satisfacción	Satisfacción
	Coefficiente de correlación	0,426**
Participación ciudadana	p-valor	,000
	N	175

Nota: \*\*La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)



**Gráfico 6 Correlación entre participación ciudadana y satisfacción de los beneficiarios**

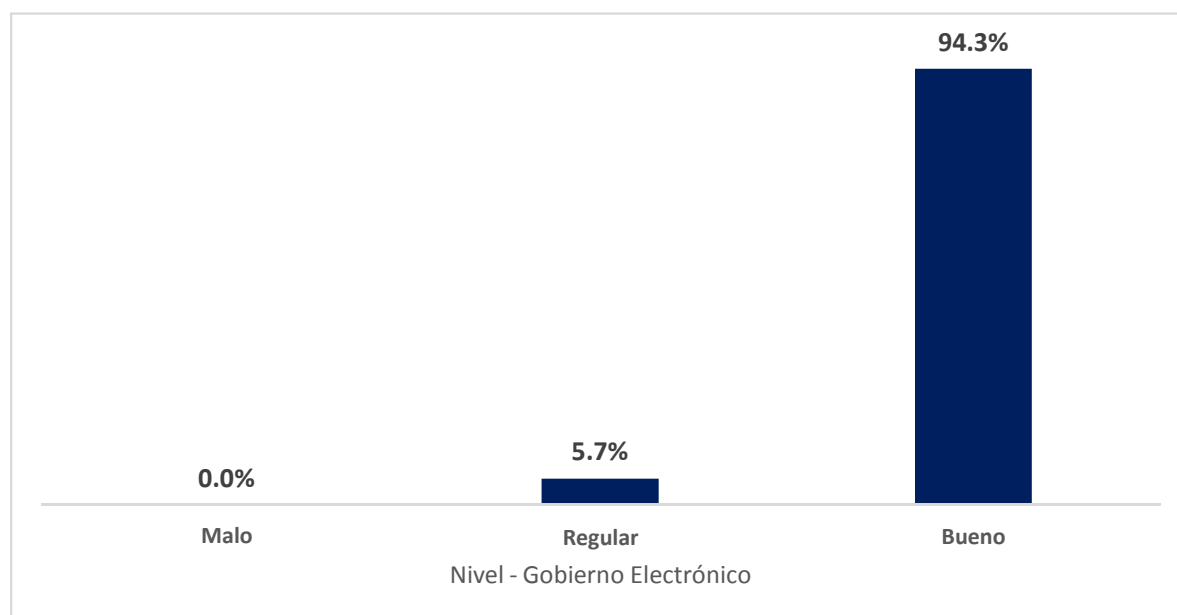
Como se verifica en la tabla 8, los resultados proporcionan que existe una correlación positiva débil (0,426) entre la dimensión participación ciudadana y la satisfacción de los beneficiarios de Beca 18 del PRONABEC, asimismo el p-valor (<0,01) dispone que se desecha la hipótesis nula, es decir, se acepta la correlación positiva débil hallada y es

altamente significativa.

**Tabla 9**  
**Niveles de gobierno electrónico según los beneficiarios**

Niveles	Beneficiarios	%
Nunca	0	0.0%
A veces	10	5.7%
Siempre	165	94.3%
Total	175	100

Fuente: Elaboración propia



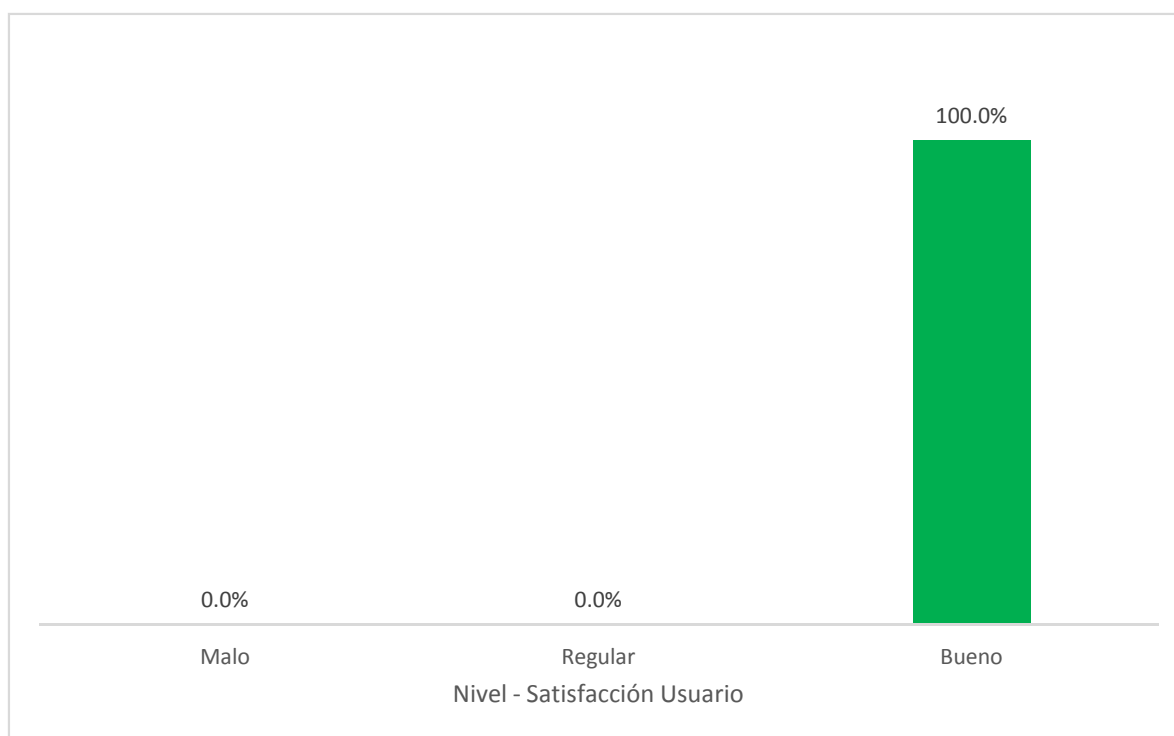
**Gráfico 7 Niveles de gobierno electrónico según los beneficiarios**

Conforme se observa en la Tabla 9 y el gráfico 7 el 0.0% de los beneficiarios de Beca 18-Pronabec-Lambayeque indican que el nivel de gobierno nunca se presenta o es malo, el 5.7% indican que a veces o es regular y el 94.3% indica que siempre se da o es bueno.

**Tabla 10**  
**Niveles de satisfacción de los beneficiarios**

Niveles	Beneficiarios	%
Nunca	0	0.0%
A veces	0	0.0%
Siempre	175	100%
Total	175	100

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 8 Niveles de satisfacción de los beneficiarios**

Conforme se observa en la Tabla 10 y el gráfico 8 el 0% de los beneficiarios de Beca 18- Pronabec-Lambayeque indican que el nivel de satisfacción nunca se presenta o es malo, el 0% indican que a veces o es regular y el 100% indica que siempre se da.

#### **IV. DISCUSIÓN**

En referencia a los resultados obtenidos, además que el gobierno electrónico continuará como uno de los protagonistas principales en la economía global, dentro de las condiciones económicas de la globalización en un rol de liderazgo, evitando retrocesos de cualquier índole actual, acorde al desarrollo tecnológico y de innovación para un mayor beneficio y bienestar. Así con ello, equiparar el crecimiento y político, económico y social para así establecer una sociedad más justa, equitativa e inclusiva, invirtiendo y optimizando recursos del Estado en la implementación de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (TICs).

En la presente investigación, siendo el objetivo principal hallar la correlación existente entre el Gobierno electrónico y la satisfacción de los beneficiarios de Beca 18 del PRONABEC – Lambayeque, los resultados obtenidos establecen una correlación positiva fuerte y altamente significativa entre las dos variables; significando esto que, a un uso mayor de gobierno electrónico también la escala de satisfacción de los beneficiarios será mayor; del mismo modo al establecer que nivel de satisfacción en los usuarios es mayor, el uso de gobierno electrónico será mayor, también.

El resultado obtenido se apoya en los estudios previos como por ejemplo: Quispe (2017) quien indica que 1417 usuarios la Sede Central de EsSalud en Lima brindaron una correlación moderada y fuerte, estableciendo una correlación significativa en el nivel alto y la satisfacción del usuario interno; por otro lado Montesinos (2017), investigó a 338 usuarios y estableció una correlación significativa directa moderada entre las variables de su investigación; del mismo modo, Guevara y Aquituari (2019), también Rojas (2019) comprueban la existencia de la correlación positiva importante entre la satisfacción de los usuarios y gobernanza electrónica en un municipio en Iquitos y en usuarios de una entidad gubernamental en Chimbote respectivamente, finalmente Pillpe(2020) establece una correlación significativa y positiva alta entre el gobierno electrónico y la satisfacción en el policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud Lima, 2020, de los usuarios. Es decir, conociendo que el gobierno electrónico es un procedimiento gradual en la que se emplea la tecnología de información cuyo fin es transformar las

relaciones, en las que facilite los trámites y el acceso de calidad de los servicios entre los ciudadanos y las Instituciones gubernamentales, permite la optimización de los procesos administrativos desde el punto de vista de probidad, publicidad, además de transparencia, eficacia y eficiencia, en el avance de las gestiones públicas, (Soto, 2017 y Fabiani, 2017).

En ese sentido, se alinea con lo citado en el marco teórico ya que se sostiene que el Gobierno electrónico no solo es necesario para el crecimiento de un país, además indica la interacción con el ciudadano y con ello el Gobierno optimiza los servicios en función de calidad para los ciudadanos en este importante sector. En efecto, el éxito de la utilización de los mecanismos de gobierno electrónico se someterá con la claridad y seguridad constituida entre la administración y el ciudadano (Zamora et al., 2017 y Bautista, 2018). Es así que, el Gobierno electrónico cumple un rol fundamental permitiendo una adecuada satisfacción de los beneficiarios, conforme lo indica en sus resultados de De la Cruz (2018) donde se aprecia correlación moderada entre el Gobierno electrónico y calidad en la atención, donde la empatía en torno al contexto será fundamental en expresiones de atender con predisposición, entendimiento y resolviendo las necesidades de los usuarios bajo los criterios de accesibilidad, comprensión y comunicación.

En la meta específica que buscaba establecer la correlación entre satisfacción de los beneficiarios de Beca 18 del Pronabec – Lambayeque y la dimensión información, se halló una correlación positiva moderada y altamente significativa; lo que significa que la presencia de la dimensión información de la variable gobierno electrónico, caracterizada como aquella sección de la página web para acceder a los motores de búsqueda con el objetivo de hallar información actualizada y especializada disponible en el portal web del policlínico Pablo Bermúdez de EsSalud (Montesinos, 2017), permite niveles considerables de satisfacción por parte de los usuarios ya que ésta simboliza el desempeño del servicio en concordancia con las expectativas del usuario reflejando el gusto del servicio al ciudadano (Montesinos, 2017).

Los resultados obtenidos se alinean en estrecha relación con la teoría del modelo de SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988 citados en Encuestas de Satisfacción, s.f.)

evidenciando que las expectativas y percepciones del servicio en relación de los beneficiarios en relación al Gobierno electrónico del Pronabec – Lambayeque cumpliendo con la dimensión de seguridad de la satisfacción de los beneficiarios donde las atenciones y los conocimientos mostrados por parte del empleador están bajo términos de confianza, bajo los criterios del profesionalismo, cortesía, credibilidad y seguridad (Montesinos, 2017).

Por otro lado, al determinar el nivel del Gobierno electrónico se precisa que el 94.3% de los beneficiarios del Pronabec Lambayeque opinan que el gobierno electrónico es bueno o que se presenta de forma adecuada, significando que la utilización de las Tecnologías de las Comunicaciones e Información – TICs, establecidas por el Pronabec Lambayeque a través de su portal web es bueno en base a la eficiencia, eficacia, transparencia, interacción, la transacción, la integración y participación ciudadana en términos de gestión pública al ofrecer sus servicios (Montesinos, 2017), así mismo, se evidencia que el logro del avance social, económico e institucional duradero, donde la armonía entre la entidad Gubernamental y la sociedad civil aun no es un logro del todo alcanzado y que estaría en proceso para su mejora partiendo que las tecnologías modernas, solamente no otorgan la probabilidad de reunir, guardar y procesar la información; no obstante, por medio del Internet, los gobiernos pueden otorgar servicios, establecer un intercambio más estrecho con la población y transmitir información por medio de páginas web. (Ruedas y Pérez, 2006).

Finalmente, al describir el nivel de satisfacción de los beneficiarios se evidencia que el 100% de los beneficiarios del Pronabec - Lambayeque presentan un nivel de satisfacción bueno, significando que el cumplimiento del servicio cumple con las expectativas del beneficiario, como lo indican Montesinos (2017) y Guevara y Aquituari (2019) la mayoría de usuarios (municipalidades) se ubica en el nivel regular; ante lo citado se indica la escases de estudios científicos que otorguen el nivel de satisfacción de los beneficiarios de Becas de alguna Institución en la Gestión Pública, convirtiéndose en un significativo aporte como referencia para investigaciones futuras.



## V. CONCLUSIONES

**Primera:** La correlación entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los beneficiarios en el PRONABEC - Lambayeque, 2019; presenta una dirección positiva fuerte y es altamente significativa.

**Segunda:** La correlación entre la dimensión información y la satisfacción de los beneficiarios en el PRONABEC - Lambayeque, 2019; presenta una dirección positiva moderada y es altamente significativa.

**Tercera:** La correlación entre la dimensión interacción y la satisfacción de los beneficiarios en el PRONABEC - Lambayeque, 2019; presenta una dirección positiva moderada y es altamente significativa.

**Cuarta:** La correlación entre la dimensión transacción y la satisfacción de los beneficiarios en el PRONABEC - Lambayeque, 2019; presenta una dirección positiva moderada y es altamente significativa.

**Quinta:** La correlación entre la dimensión integración y la satisfacción de los beneficiarios en el PRONABEC - Lambayeque, 2019; presenta una dirección positiva correlación positiva alta y es altamente.

**Sexta:** La correlación entre la dimensión participación ciudadana y la satisfacción de los beneficiarios en el PRONABEC - Lambayeque, 2019; presenta una dirección positiva débil.

## **VI. RECOMENDACIONES**

**Primera:** Al director ejecutivo del Pronabec en la ciudad de Lima, aprovechar espacios virtuales para el uso de las TIC's y la información de la página web de PRONABEC brindando las innovaciones y versatilidad que posee.

**Segundo:** A investigadores y/o estudiantes futuros, llevar a cabo investigaciones de carácter explicativo, cuyo objetivo establezca una correlación de causalidad y así obtener evidencias más objetivas respecto a la explicación entre la causa del nivel del gobierno electrónico y las causas que influyen en el nivel de la satisfacción de los usuarios o viceversa.

**Tercera:** A futuros investigadores, desarrollar estudios en otros programas sociales y así se pueda contrastar los resultados para la propuesta de alternativas de mejora.

**Cuarta:** A futuros investigadores, emplear otras variables sociodemográficas como edad, nivel de instrucción, entre otros que coadyuven en comprender la correlación entre las variables del gobierno electrónico y la satisfacción de los beneficiarios.

**Quinta:** Realizar investigaciones de carácter aplicada donde se lleve a cabo un plan de mejora continua, buscando conocer el uso del Gobierno electrónico por medio del empleo de TIC, innovando a los beneficiarios con el fin de fortalecer el conocimiento y optimizar el nivel de satisfacción en las diversas necesidades que presenten como usuarios.

## REFERENCIAS

- Allauca, W. (2018). *Gobierno Electrónico como Herramienta de Transparencia en la Gestión Pública de los Gobiernos Locales de la región Ancash 2014- 2015*. [Tesis Doctoral, Universidad Nacional Federico Villarreal]. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2017>
- Arias F. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica*. Sexta edición, Editorial Episteme, ISBN: 980-07-8529-9
- Arias, J. y Laica S. (2015). *Análisis de la implementación del gobierno electrónico en Ecuador*. Recuperado de <http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/30146/D-84662.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Araya & Porrúa. (2004). *América Latina Puntogob. Casos y tendencias en gobierno electrónico*. Primera edición. FLACSO-Chile.
- Bautista. (2018). *Gobierno electrónico, incidencia de la incorporación de servicios electrónicos en el índice de satisfacción del usuario*. Caso de análisis: Registro Civil de Ecuador
- Bieito, M. (2015). *Planificación estratégica del gobierno electrónico departamental en Uruguay*. [Tesis doctoral, Universitat Oberta de Catalunya]. <http://hdl.handle.net/10803/369307>
- Cardona, D. (2005) .El gobierno electrónico. Una herramienta estratégica de toma de decisiones. Univ. Empresa, 2, (3, 4, 5), 20-45. Recuperado de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:KrZDGgUPxycJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2939172.pdf+%&cd=1&hl=es&ct=cInk&gl=pe>
- Carreño, Alborno, Mazuera, Cuberos, Vivas (2018). Formación para el desarrollo en el gobierno electrónico en Países de la Alianza del Pacífico. *Espacios*. Vol. 39 (Nº 16). (2018). Pág. 32
- Chica, S. (2011). Una mirada a los nuevos enfoque de la gestión pública. *Administración & Desarrollo*. 39 (35), pp. 57-74.

- Chicana, L. (2017). *Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones. Lima 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8937>
- De Grande, P. (2020). Gobierno electrónico y accesibilidad: Disponibilidad de Servicio en Plataformas Online Estatales de la Argentina. *Ciencias Administrativas*, 2020 (15). <http://dx.doi.org/https://doi.org/10.24215/23143738e051>
- Diéguez, G., Gasparín, J., Sánchez, J. y Schejtman, L. (2015). Escenarios y perspectivas del gobierno electrónico en América Latina y el Caribe. *Documento de Trabajo N°132*. Buenos Aires: CIPPEC.
- Deyas, (2012) *Estudio de las Naciones Unidas sobre el Gobierno Electrónico*, EEUU, Nueva York. Recuperado de. [www.unpan.org/egovernment](http://www.unpan.org/egovernment)
- Guevara, S. y Aquituari, B. (2019). *Sistema de gobierno electrónico online y la Satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Maynas año 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana]. <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/6229>
- Gomero, G. (1997). *Proceso de la Investigación científica*. Fakir editores.Lima-Perú.
- Gómez, P. (2007). El gobierno electrónico en el municipio venezolano. *Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*
- Gómez, A. (2011). *Enciclopedia de la Seguridad Informática*. 2ª edición actualizada. Ra-Ma Editorial. España.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta.ed.). México: Interamericana Editores S.A.
- Montesinos. (2017). *El gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/9036>

- Ninamango, E. (2014). *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014*. [Tesis de grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3569/Ninanango\\_vw.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3569/Ninanango_vw.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Neyra y Díaz. (2014). *Evaluación del Nivel de Satisfacción del Usuario del Reniec en la Oficina Registral del Distrito del Porvenir - Trujillo*. [Tesis de Licenciatura, 124 Universidad Privada Antenor Orrego]. <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1970>
- Peralta, N. (2019). *Gobierno electrónico y su influencia en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39539>
- Pérez, Begoña (2010). Validity of delone and Mclean's model of information systems success at the website level of analysis. The E.J. Ourso College of Business Information Systems and Decision Sciences, 128
- Pineda, E. y Alvarado, E. (2008). *Metodología de la Investigación*. Washington: Organización Panamericana de la Salud.
- Pillpe, Y. (2020). *Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en el Policlínico Pablo Bermúdez de Essalud Lima, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49465>
- Quispe, S. (2017). *Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios internos de la sede central de EsSalud 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/22091>
- Rojas, E. (2019). *Gobierno electrónico y satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - Chimbote, 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39676>

Soto, M. (2018). *El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información. El derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile*. [Tesis Doctoral, Universidad Complutense de Madrid]. Recuperado de <http://bit.ly/2HEWJQP>

Villanueva, C. (2013). *Una mirada al Gobierno Electrónico en el Perú La oportunidad de acercar el Estado a los ciudadanos a través de las TIC. Lima-Perú*. Recuperado 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)

Villoria, M. y Ramírez, A. (2013). Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo: Un análisis desde la teoría política. *Gestión y política pública*. 22(SPE). 69-103. Yrivarren, J. (2015). *Gobierno electrónico*. Lima, Peru: UPC

# **ANEXOS**





## Anexo 1. Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL GOBIERNO ELECTRÓNICO DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS BECARIOS - ORIGINAL

Estimado(a) Becario(a) a continuación se muestra un cuestionario de dieciséis 16 preguntas. Por favor, lea cuidadosamente cada uno de ellas. Esta información es totalmente anónima, responder las preguntas con absoluta sinceridad.

**INDICACIONES:** Responderá **marcando con un aspa (X)** la respuesta que Ud. considere correcta.

Escala:

- 1: Nunca**
- 3: A veces**
- 5: Siempre**

N°	PREGUNTAS	1	2	3
1.	Se visualiza que la información en la WEB es en línea (actualizada).			
2.	La página inicial es un nexo de entrada a otras páginas.			
3.	La Información es dinámica e innovadora (nuevos servicios, noticias, eventos, etc.).			
4.	Se permite realizar búsquedas de Información			
5.	Se pueden descargar formatos (Word o pdf), de trámites realizados			
6.	Existen medios de comunicarse con el administrador del portal WEB (chat, e-mail, teléfono, etc.).			
7.	Existen medios de comunicarse con funcionarios del gobierno local.			

<b>8.</b>	Permite buscar el correo electrónico de algún funcionario en particular.			
<b>9.</b>	Existe un asistente virtual (robot, chat en línea).			
<b>10.</b>	Se pueden completar servicios en línea (sin necesidad de ir a alguna oficina).			
<b>11.</b>	El portal está organizado de acuerdo a las necesidades del becario.			

12.	Existe información sobre temas como noticias, deportes, pronósticos de clima, listas de eventos locales, mapas, opciones de entretenimiento, juegos, ligas a estaciones de radio y a otros sitios con contenido especial en ciertas áreas de interés.			
13.	El portal permite observar una integración entre las dependencias y diferentes niveles de gobierno que participan en él.			
14.	Existen blog, foros, chat o alguna otra forma de opinión en línea sobre iniciativas o proyectos de Ley.			
15.	Se pueden enviar correos electrónicos para opinar sobre leyes.			
16.	Existe posibilidad de crear redes sociales por becarios.			

## CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS BECARIOS DESDE SU PERSPECTIVA - ORIGINAL

Estimado(a) becario(a) a continuación leerá un cuestionario que consta de 20 preguntas. Por favor, lea cuidadosamente cada una de ellas. Esta información es totalmente anónima, responder todas las preguntas con absoluta sinceridad.

**INDICACIONES:** Usted responderá **marcando con un aspa (X)** la respuesta que considere correcta.

Escala:

- 1: Nunca**  
**3: A veces**  
**5: Siempre**

N°	PREGUNTAS	1	2	3
1.	Cuando en los servicios electrónicos del PRONABEC promete cumplir algo en un tiempo determinado, lo cumple.			
2.	Cuando un becario tiene un problema los servicios electrónicos del PRONABEC muestran sincero interés en resolverlo.			
3.	PRONABEC, de manera electrónica, desempeña bien el servicio a la primera vez			
4.	PRONABEC, electrónicamente cumple con los servicios en el tiempo que prometehacerlo.			
5.	El personal de PRONABEC informa electrónicamente a los becarios y adecuadamente sobre los procedimientos que se van a seguir para emplear los servicios.			
6.	PRONABEC brinda un servicio con prontitud a los becarios a través de sus servicios electrónicos.			
7.	PRONABEC siempre está dispuesta a ayudar a los becarios a través de sus servicios electrónicos.			
8.	Los operadores del gobierno electrónico de PRONABEC nunca están demasiado ocupados para atender a un becario para conectarse con el programa.			

<b>9.</b>	El comportamiento de los operadores del gobierno electrónico de PRONABEC les inspira confianza a los becarios.			
<b>10.</b>	El becario al realizar trámites en el portal WEB de PRONABEC, se siente seguro.			
<b>11.</b>	Los operadores del gobierno electrónico de PRONABEC tratan a los becarios con cortesía para conectarse con el programa.			
<b>12.</b>	El servicio de gobierno de PRONABEC es suficiente para responder las consultas de los becarios.			
<b>13.</b>	El operador del gobierno electrónico PRONABEC brinda atención individual a los becarios.			
<b>14.</b>	El administrador de PRONABEC cuenta con empleados que brindan atención personalizada			
<b>15.</b>	El administrador del gobierno electrónico de la PRONABEC se preocupa de velar por los intereses de sus becarios			
<b>16.</b>	Los empleados del gobierno electrónico de PRONABEC entienden las necesidades específicas de los becarios			
<b>17.</b>	El gobierno electrónico de PRONABEC cuenta con apariencia moderna.			
<b>18.</b>	Las instalaciones de los servicios electrónicos de PRONABEC son visualmente atractivas			
<b>19.</b>	La presentación del portal del gobierno electrónico de PRONABEC tiene buena presencia.			
<b>20.</b>	Los materiales (folletos o catálogos) del gobierno electrónico de PRONABEC son visualmente atractivos.			

## Anexo 2: Validación de instrumentos

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “GOBIERNO ELECTRÓNICO”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Información</b>							
1.	Se visualiza que la información en la WEB está actualizada (se observan datos recientes).	X		X		X		
2.	La página inicial es un nexo de entrada a otras páginas.	X		X		X		
3.	La Información es dinámica e innovadora (nuevos servicios, noticias, eventos, etc.).	X		X		X		
4.	Se permite realizar búsquedas de Información	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Interacciona</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5.	Se pueden descargar formatos (Word, excel o pdf), de trámites realizados	X		X		X		
6.	Existen formas de comunicarse con el administrador del portal WEB (chat, email, MSN, teléfono, etc.).	X		X		X		
7.	Existen medios de comunicarse con funcionarios de la UCCOR.	X		X		X		
8.	Permite buscar el correo electrónico de algún funcionario en particular.	X		X		X		
9.	Existe un asistente virtual (robot, chat en línea).	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Transacción</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10.	Se pueden completar servicios en línea (sin necesidad de ir a alguna oficina).	X		X		X		

Dr. Luis Alberto García Altamirano  
 CLAJ N° 6562

11.	El portal está organizado de acuerdo a las necesidades del usuario.	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 4: Integración</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
12.	Existe información sobre temas como noticias, deportes, pronósticos de clima, listas de eventos locales, mapas, opciones de entretenimiento, juegos, ligas a estaciones de radio y a otros sitios con contenido especial en ciertas áreas de interés.	X		X		X	
13.	El portal permite observar una integración entre las dependencias y diferentes niveles de gobierno que participan en él.	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 5: Participación Ciudadana</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
14.	Existen blog, foros, chat o alguna otra forma de opinión en línea sobre iniciativas o proyectos de Ley.	X		X		X	
15.	Se pueden mandar correos electrónicos para opinar sobre leyes.	X		X		X	
16.	Existe posibilidad de crear redes sociales por becarios.	X		X		X	


Observaciones (precisar si hay suficiencia): Revisado, existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: Luis Alberto García Altamirano DNI N°: 16636567

Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

Lima 16 de Junio del 2021



Dr. Luis Alberto García Altamirano  
CLAU N° 6562

Firma del Experto Informante

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

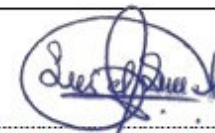
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "SATISFACCIÓN DE LOS BECARIOS"

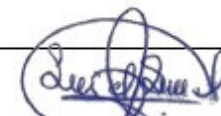
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: Confiabilidad</b>								
1.	Cuando en los servicios electrónicos del PRONABEC promete cumplir algo en un tiempo determinado, lo cumple.	X		X		X		
2.	Cuando un usuario tiene un problema los servicios electrónicos del PRONABEC muestran sincero interés en resolverlo.	X		X		X		
3.	El PRONABEC, de manera electrónica, desempeña bien el servicio a la primera vez	X		X		X		
4.	El PRONABEC, electrónicamente cumple con los servicios en el tiempo que promete hacerlo.	X		X		X		
5.	El personal del PRONABEC informa electrónicamente a los becarios y adecuadamente sobre los procedimientos que se van a seguir para emplear los servicios.	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: Capacidad de respuesta</b>								
6.	El PRONABEC brinda un servicio con prontitud a los becarios a través de sus servicios electrónicos.	X		X		X		
7.	El PRONABEC siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios a través de sus servicios electrónicos.	X		X		X		



Dr. Luis Alberto García Altamirano  
CLAJ N° 6562



8.	Los operadores del PRONABEC nunca están demasiado ocupados para atender a un Becario para conectarse con el programa.	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: Seguridad</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9.	El comportamiento de los operadores del gobierno electrónico del PRONABEC les inspira confianza a los becarios.	X		X		X		
10.	El becario al realizar trámites en el portal WEB del PRONABEC, se siente seguro.	X		X		X		
11.	Los operadores del gobierno electrónico del PRONABEC tratan a los becarios con cortesía para conectarse con el programa.	X		X		X		
12.	El servicio de gobierno del PRONABEC es suficiente para responder las consultas de los becarios.	X		X		X		
<b>DIMENSION 4: Empatía</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13.	El operador del gobierno electrónico del PRONABEC brinda atención individual a los becarios.	X		X		X		
14.	El administrador del gobierno del PRONABEC cuenta con empleados que brindan atención personalizada	X		X		X		
15.	El administrador del gobierno electrónico del PRONABEC se preocupa de velar por los intereses de sus becarios	X		X		X		



Dr. Luis Alberto García Alfamirano  
CLAO N° 6562

16	Los empleados del gobierno electrónico del PRONABEC entienden las necesidades específicas de los becarios	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 5: Elementos tangibles</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
17.	El gobierno electrónico del PRONABEC cuenta con apariencia moderna.	X		X		X	
18.	Las instalaciones de los servicios electrónicos del PRONABEC son visualmente atractivas	X		X		X	
19.	La presentación del portal del gobierno electrónico del PRONABEC tiene buena presencia	X		X		X	
20.	Los materiales (folletos o catálogos) del gobierno electrónico del PRONABEC son visualmente atractivos.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Revisado, hay suficiencia**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Luis Alberto García Altamirano DNI N°: 16636567**

Especialidad del validador: **Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**


<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 16° de Junio del 2021



Dr. Luis Alberto García Altamirano  
CLAD N° 6562

Firma del Experto Informante.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Información</b>							
1.	Se visualiza que la información en la WEB está actualizada (se observan datos recientes).	X		X		X		
2.	La página inicial es un nexo de entrada a otras páginas.	X		X		X		
3.	La Información es dinámica e innovadora (nuevos servicios, noticias, eventos, etc.).	X		X		X		
4.	Se permite realizar búsquedas de Información	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Interacciona</b>							
5.	Se pueden descargar formatos (Word, excel o pdf), de trámites realizados	X		X		X		
6.	Existen formas de comunicarse con el administrador del portal WEB (chat, email, MSN, teléfono, etc.).	X		X		X		
7.	Existen medios de comunicarse con funcionarios de la UCCOR.	X		X		X		
8.	Permite buscar el correo electrónico de algún funcionario en particular.	X		X		X		
9.	Existe un asistente virtual (robot, chat en línea).	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Transacción</b>							
10.	Se pueden completar servicios en línea (sin necesidad de ir a alguna oficina).	X		X		X		

  
**Luis Alberto Ponce Ayala**  
 Magister en Gestión Pública

11.	El portal está organizado de acuerdo a las necesidades del usuario.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Integración</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12.	Existe información sobre temas como noticias, deportes, pronósticos de clima, listas de eventos locales, mapas, opciones de entretenimiento, juegos, ligas a estaciones de radio y a otros sitios con contenido especial en ciertas áreas de interés.	X		X		X		
13.	El portal permite observar una integración entre las dependencias y diferentes niveles de gobierno que participan en él.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: Participación Ciudadana</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14.	Existen blog, foros, chat o alguna otra forma de opinión en línea sobre iniciativas o proyectos de Ley.	X		X		X		
15.	Se pueden mandar correos electrónicos para opinar sobre leyes.	X		X		X		
16.	Existe posibilidad de crear redes sociales por becarios.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Revisado, existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

apellidos y nombres del juez validador. Mgtr. Luis Alberto Ponce Ayala DNI N°: 16426061

Especialidad del validador: Magíster en Gestión Pública

Lima 21 de Junio del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**Luis Alberto Ponce Ayala**  
Magíster en Gestión Pública

Firma del Experto Informante

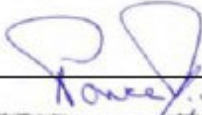


CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "SATISFACCIÓN DE LOS BECARIOS"

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: Confiabilidad</b>								
1.	Cuando en los servicios electrónicos del PRONABEC promete cumplir algo en un tiempo determinado, lo cumple.	X		X		X		
2.	Cuando un usuario tiene un problema los servicios electrónicos del PRONABEC muestran sincero interés en resolverlo.	X		X		X		
3.	El PRONABEC, de manera electrónica, desempeña bien el servicio a la primera vez	X		X		X		
4.	El PRONABEC, electrónicamente cumple con los servicios en el tiempo que promete hacerlo.	X		X		X		
5.	El personal del PRONABEC informa electrónicamente a los becarios y adecuadamente sobre los procedimientos que se van a seguir para emplear los servicios.	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: Capacidad de respuesta</b>								
6.	El PRONABEC brinda un servicio con prontitud a los becarios a través de sus servicios electrónicos.	X		X		X		
7.	El PRONABEC siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios a través de sus servicios electrónicos.	X		X		X		

  
**Luis Alberto Ponce Ayala**  
 Magister en Gestión Pública

8.	Los operadores del PRONABEC nunca están demasiado ocupados para atender a un Becario para conectarse con el programa.	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: Seguridad</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9.	El comportamiento de los operadores del gobierno electrónico del PRONABEC les inspira confianza a los becarios.	X		X		X		
10.	El becario al realizar trámites en el portal WEB del PRONABEC, se siente seguro.	X		X		X		
11.	Los operadores del gobierno electrónico del PRONABEC tratan a los becarios con cortesía para conectarse con el programa.	X		X		X		
12.	El servicio de gobierno del PRONABEC es suficiente para responder las consultas de los becarios.	X		X		X		
<b>DIMENSION 4: Empatía</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13.	El operador del gobierno electrónico del PRONABEC brinda atención individual a los becarios.	X		X		X		
14.	El administrador del gobierno del PRONABEC cuenta con empleados que brindan atención personalizada	X		X		X		
15.	El administrador del gobierno electrónico del PRONABEC se preocupa de velar por los intereses de sus becarios	X		X		X		

  
**Luis Alberto Ponce Ayala**  
 Magister en Gestión Pública

16	Los empleados del gobierno electrónico del PRONABEC entienden las necesidades específicas de los becarios	X		X		X		
<b>DIMENSION 5: Elementos tangibles</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17.	El gobierno electrónico del PRONABEC cuenta con apariencia moderna.	X		X		X		
18.	Las instalaciones de los servicios electrónicos del PRONABEC son visualmente atractivas	X		X		X		
19.	La presentación del portal del gobierno electrónico del PRONABEC tiene buena presencia	X		X		X		
20.	Los materiales (folletos o catálogos) del gobierno electrónico del PRONABEC son visualmente atractivos.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Revisado, hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Mgtr. Luis Alberto Ponce Ayala DNI N°: 16426061

Especialidad del validador: Magíster en Gestión Pública

Lima 21° de Junio del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**Luis Alberto Ponce Ayala**  
Magíster en Gestión Pública

Firma del Experto Informante.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: Información</b>							
1.	Se visualiza que la información en la WEB está actualizada (se observan datos recientes).	X		X		X		
2.	La página inicial es un nexo de entrada a otras páginas.	X		X		X		Quizá decir que es tiene enlaces para dirigirse a otras páginas.
3.	La Información es dinámica e innovadora (nuevos servicios, noticias, eventos, etc.).	X		X		X		
4.	Se permite realizar búsquedas de Información	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Interacciona</b>							
5.	Se pueden descargar formatos (Word, Excel o pdf), de trámites realizados	X		X		X		
6.	Existen formas de comunicarse con el administrador del portal WEB (chat, email, MSN, teléfono, etc.).	X		X		X		
7.	Existen medios de comunicarse con funcionarios de la UCCOR.	X		X		X		
8.	Permite buscar el correo electrónico de algún funcionario en particular.	X		X		X		
9.	Existe un asistente virtual (robot, chat en línea).	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Transacción</b>							
10.	Se pueden completar servicios en línea (sin necesidad de ir a alguna	X		X		X		



	oficina).							
1.	El portal está organizado de acuerdo a las necesidades del usuario.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Integración</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12.	Existe información sobre temas como noticias, deportes, pronósticos de clima, listas de eventos locales, mapas, opciones de entretenimiento, juegos, ligas a estaciones de radio y a otros sitios con contenido especial en ciertas áreas de interés.	X		X		X		
13.	El portal permite observar una integración entre las dependencias y diferentes niveles de gobierno que participan en él.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: Participación Ciudadana</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14.	Existen blog, foros, chat o alguna otra forma de opinión en línea sobre iniciativas o proyectos de Ley.	X		X		X		
15.	Se pueden mandar correos electrónicos para opinar sobre leyes.	X		X		X		
16.	Existe posibilidad de crear redes sociales por becarios.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Vistos los ítems, hay suficiencia en el instrumento.

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ]   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Mg/Dr: Ricardo Milla Toro

DNI N°: 44372112

Especialidad del validador: Filosofía, Estudios Políticos, Ciencias Sociales

Lima 13 de junio del 2021

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "SATISFACCIÓN DE LOS BECARIOS"

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: Confiabilidad</b>								
1.	Cuando en los servicios electrónicos del PRONABEC promete cumplir algo en un tiempo determinado, lo cumple.	X		X		X		
2.	Cuando un usuario tiene un problema los servicios electrónicos del PRONABEC muestran sincero interés en resolverlo.	X		X		X		
3.	El PRONABEC, de manera electrónica, desempeña bien el servicio a la primera vez	X		X		X		
4.	El PRONABEC, electrónicamente cumple con los servicios en el tiempo que promete hacerlo.	X		X		X		
5.	El personal del PRONABEC informa electrónicamente a los becarios y adecuadamente sobre los procedimientos que se van a seguir para emplear los servicios.	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: Capacidad de respuesta</b>								
6.	El PRONABEC brinda un servicio con prontitud a los becarios a través de sus servicios electrónicos.	X		X		X		
7.	El PRONABEC siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios a través de sus servicios electrónicos.	X		X		X		

8.	Los operadores del PRONABEC nunca están demasiado ocupados para atender a un Becario para conectarse con el programa.	x		x		X		
<b>DIMENSION 3: Seguridad</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9.	El comportamiento de los operadores del gobierno electrónico del PRONABEC les inspira confianza a los becarios.	X		X		X		
10.	El becario al realizar trámites en el portal WEB del PRONABEC, se siente seguro.	X		X		X		
11.	Los operadores del gobierno electrónico del PRONABEC tratan a los becarios con cortesía para conectarse con el programa.	X		X		X		
12.	El servicio de gobierno del PRONABEC es suficiente para responder las consultas de los becarios.	X		X		X		
<b>DIMENSION 4: Empatía</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13.	El operador del gobierno electrónico del PRONABEC brinda atención individual a los becarios.	X		X		X		
14.	El administrador del gobierno del PRONABEC cuenta con empleados que brindan atención personalizada	X		X		X		
15.	El administrador del gobierno electrónico del PRONABEC se preocupa de velar por los intereses de sus becarios	X		X		X		

16	Los empleados del gobierno electrónico del PRONABEC entienden las necesidades específicas de los becarios	X		X		X		
<b>DIMENSION 5: Elementos tangibles</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17.	El gobierno electrónico del PRONABEC cuenta con apariencia moderna.	X		X		X		
18.	Las instalaciones de los servicios electrónicos del PRONABEC son visualmente atractivas	X		X		X		
19.	La presentación del portal del gobierno electrónico del PRONABEC tiene buena presencia	X		X		X		
20.	Los materiales (folletos o catálogos) del gobierno electrónico del PRONABEC son visualmente atractivos.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Vistos los ítems, hay suficiencia en el instrumento.

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Mg/Dr: Ricardo Milla Toro

DNI N°: 44372112

Especialidad del validador: Filosofía, Estudios Políticos, Ciencias Sociales

Lima 13 de junio del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto Informante



Anexo 2: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “GOBIERNO ELECTRÓNICO”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Información</b>							
1.	Se visualiza que la información en la WEB está actualizada (se observan datos recientes).	x		x		X		
2.	La página inicial es un nexo de entrada a otras páginas.	x		X		x		
3.	La Información es dinámica e innovadora (nuevos servicios, noticias, eventos, etc.).	x		X		x		
4.	Se permite realizar búsquedas de Información	x		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Interacciona</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5.	Se pueden descargar formatos (Word, excel o pdf), de trámites realizados	X		x		X		
6.	Existen formas de comunicarse con el administrador del portal WEB (chat, email, MSN, teléfono, etc.).	X		x		X		
7.	Existen medios de comunicarse con funcionarios de la UCCOR.	x		x		X		
8.	Permite buscar el correo electrónico de algún funcionario en particular.	x		x		X		
9.	Existe un asistente virtual (robot, chat en línea).	x		x		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Transacción</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10.	Se pueden completar servicios en línea (sin necesidad de ir a alguna oficina).	x		x		X		

  
 Jorge I. Coronado Coronado  
 Mgr. Especialista  
 OETIA 208

11.	El portal está organizado de acuerdo a las necesidades del usuario.	x		x		X	
<b>DIMENSIÓN 4: Integración</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
12.	Existe información sobre temas como noticias, deportes, pronósticos de clima, listas de eventos locales, mapas, opciones de entretenimiento, juegos, ligas a estaciones de radio y a otros sitios con contenido especial en ciertas áreas de interés.	x		x		X	
13.	El portal permite observar una integración entre las dependencias y diferentes niveles de gobierno que participan en él.	x		x		X	
<b>DIMENSIÓN 5: Participación Ciudadana</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
14.	Existen blog, foros, chat o alguna otra forma de opinión en línea sobre iniciativas o proyectos de Ley.	x		x		X	
15.	Se pueden mandar correos electrónicos para opinar sobre leyes.	x		x		X	
16.	Existe posibilidad de crear redes sociales por becarios.	x		x		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Revisado, hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [X]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mgtr. Jorge Ivan Cruzalegui Guadamos DNI N °: 16802465

Especialidad del validador: Magister Gestión Publica

Chiclayo, 22 de Junio del 2021



Jorge I. Cruzalegui Guadamos  
Mgtr. Economista  
D.E.L.A. 258

Firma del Experto Informante

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "SATISFACCIÓN DE LOS BECARIOS"

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: Confiabilidad</b>								
1.	Cuando en los servicios electrónicos del PRONABEC promete cumplir algo en un tiempo determinado, lo cumple.	x		x		X		
2.	Cuando un usuario tiene un problema los servicios electrónicos del PRONABEC muestran sincero interés en resolverlo.	x		x		X		
3.	El PRONABEC, de manera electrónica, desempeña bien el servicio a la primera vez	x		x		X		
4.	El PRONABEC, electrónicamente cumple con los servicios en el tiempo que promete hacerlo.	x		x		X		
5.	El personal del PRONABEC informa electrónicamente a los becarios y adecuadamente sobre los procedimientos que se van a seguir para emplear los servicios.	x		x		X		
<b>DIMENSION 2: Capacidad de respuesta</b>								
6.	El PRONABEC brinda un servicio con prontitud a los becarios a través de sus servicios electrónicos.	x		x		X		
7.	El PRONABEC siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios a través de sus servicios electrónicos.	x		x		X		

  
 Jorge I. Cristóbal González  
 Alcalde Egresado  
 08/10/2018



8.	Los operadores del PRONABEC nunca están demasiado ocupados para atender a un Becario para conectarse con el programa.	x		x		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9.	El comportamiento de los operadores del gobierno electrónico del PRONABEC les inspira confianza a los becarios.	x		x		X		
10.	El becario al realizar trámites en el portal WEB del PRONABEC, se siente seguro.	x		x		X		
11.	Los operadores del gobierno electrónico del PRONABEC tratan a los becarios con cortesía para conectarse con el programa.	x		x		X		
12.	El servicio de gobierno del PRONABEC es suficiente para responder las consultas de los becarios.	x		x		X		
<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13.	El operador del gobierno electrónico del PRONABEC brinda atención individual a los becarios.	x		x		X		
14.	El administrador del gobierno del PRONABEC cuenta con empleados que brindan atención personalizada	x		x		X		
15.	El administrador del gobierno electrónico del PRONABEC se preocupa de velar por los intereses de sus becarios	x		x		X		

  
 Jorge I. Ortiz López Guadalupe  
 Mg. Economista  
 CELAM 201



16	Los empleados del gobierno electrónico del PRONABEC entienden las necesidades específicas de los becarios	x		x		X		
	<b>DIMENSION 5: Elementos tangibles</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17.	El gobierno electrónico del PRONABEC cuenta con apariencia moderna.	x		x		X		
18.	Las instalaciones de los servicios electrónicos del PRONABEC son visualmente atractivas	x		x		X		
19.	La presentación del portal del gobierno electrónico del PRONABEC tiene buena presencia	x		x		X		
20.	Los materiales (folletos o catálogos) del gobierno electrónico del PRONABEC son visualmente atractivos.	x		x		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Revisado, si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [X]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Mgtr. Jorge Ivan Cruzalegui Guadamos DNI N °: 16802465

Especialidad del validador: Magister Gestión Publica

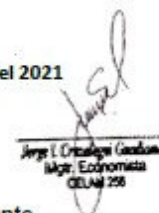
Chiclayo, 22 de Junio del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Jorge I. Cruzalegui Guadamos  
Mgtr. Economista  
CELIAE 258

Firma del Experto Informante.

### Anexo 3: Matriz de consistencia

#### MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Gobierno Electrónico y satisfacción de los beneficiarios de Beca 18 del PRONABEC – Lambayeque, 2019

Autor: Diana Medalit Ramos Pérez

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES/CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS
<p><b>Problema principal:</b> ¿Cómo se correlaciona el Gobierno Electrónico y la satisfacción de los beneficiarios de Beca 18 del PRONABEC – Lambayeque, 2019?</p> <p><b>Problemas específicos:</b>                      Pe1. ¿Cuál es la correlación de la dimensión información del Gobierno electrónico en la satisfacción de los beneficiarios de Beca 18 del PRONABEC – Lambayeque, 2019?                      Pe2. ¿Cuál es la correlación de la dimensión interacción del Gobierno electrónico en la satisfacción de los beneficiarios de Beca 18 del PRONABEC – Lambayeque, 2019?                      Pe3. ¿Cuál es la correlación de la dimensión transacción del Gobierno electrónico en la satisfacción de los beneficiarios</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la correlación del Gobierno electrónico y la satisfacción de los beneficiarios de Beca 18 del PRONABEC – Lambayeque, 2019</p> <p><b>Objetivos específicos:</b>                      Oe1. Determinar la correlación entre la dimensión percepción del Gobierno electrónico en la satisfacción de los beneficiarios de Beca 18 del PRONABEC – Lambayeque, 2019                      Oe2. Determinar la correlación entre la dimensión interacción del Gobierno electrónico en la satisfacción de los beneficiarios de Beca 18 del PRONABEC – Lambayeque, 2019                      Oe3. Determinar la correlación entre la dimensión transacción del Gobierno electrónico en la satisfacción de los beneficiarios</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> El Gobierno electrónico se correlaciona positiva y significativamente en la satisfacción de los beneficiarios de Beca 18 del PRONABEC – Lambayeque, 2019</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b>                      He1. La dimensión información del Gobierno electrónico se correlaciona positiva y significativamente en la satisfacción de los beneficiarios de Beca 18 del PRONABEC – Lambayeque, 2019                      He2. La dimensión interacción del Gobierno electrónico se correlaciona positiva y significativamente en la satisfacción de los beneficiarios de Beca 18 del PRONABEC – Lambayeque, 2019                      He3. La dimensión transacción del Gobierno electrónico se correlaciona positiva y significativamente en la satisfacción de los beneficiarios de Beca 18 del PRONABEC –</p>	<p><b>Variable 1:</b> Gobierno electrónico</p> <p><b>Definición conceptual:</b> Se entiende por este concepto al uso de tecnologías y dispositivos de comunicación con tecnología para otorgar servicio con valor a los ciudadanos de un país.</p> <p>“El Gobierno Electrónico es entendido como una de las transformaciones de expresión de la sociedad de la información, así como un ámbito en el proceso de Modernización del Estado; el uso estratégico e intensivo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), tanto en las relaciones del propio sector público entre sí, como en las relaciones de los órganos del Estado con los ciudadanos, usuarios y empresas del sector privado. (Araya &amp; Porrúa, 2004).</p> <p><b>Definición operacional:</b> La medición de la variable Gobierno electrónico será mediante un cuestionario de 16 preguntas el mismo que consta de tres dimensiones: percepción, interacción, y transacción, y cuyos indicadores son: redes sociales, portal web, portal de transparencia, correo electrónico, formulario electrónico, intranet del becario, trámites en línea, certificado digital., para cada dimensión</p>



<p>Beca 18 del PRONABEC – Lambayeque, 2019? Pe4. ¿Cuál es la correlación de la dimensión integración del Gobierno electrónico en la satisfacción de los beneficiarios Beca 18 del PRONABEC – Lambayeque, 2019’ Pe5. ¿Cuál es la correlación de la dimensión participación ciudadana del Gobierno electrónico en la satisfacción de los beneficiarios Beca 18 del PRONABEC – Lambayeque, 2019?</p>	<p>de Beca 18 del PRONABEC – Lambayeque, 2019. Oe4. Determinar la correlación entre la dimensión integración del Gobierno electrónico en la satisfacción de los beneficiarios de Beca 18 del PRONABEC – Lambayeque, 2019 Oe5. Determinar la correlación entre la dimensión participación ciudadana del Gobierno electrónico en la satisfacción de los beneficiarios de Beca 18 del PRONABEC – Lambayeque, 2019</p>	<p>Lambayeque, 2019 He4. La dimensión integración del Gobierno electrónico se correlaciona positiva y significativamente en la satisfacción de los beneficiarios de Beca 18 del PRONABEC – Lambayeque, 2019 He5. La dimensión participación ciudadana del Gobierno electrónico se correlaciona positiva y significativamente en la satisfacción de los beneficiarios de Beca 18 del PRONABEC – Lambayeque, 2019</p>	<p>respectivamente.</p>			
			<p><b>Dimensiones</b></p>	<p><b>Indicadores</b></p>	<p><b>Ítems</b></p>	<p><b>Niveles</b></p>
			<p>-Información</p>	<p>-Logo -Portal web-contactos</p>	<p>01-04</p>	<p>Malo (16-37)</p>
			<p>-Interacción</p>	<p>-Email -Formularios electrónicos</p>	<p>05-09</p>	<p>Regular (37-59)</p>
			<p>-Transacción</p>	<p>-Trámites en línea -Certificado digital</p>	<p>10-11</p>	
			<p>-Integración</p>		<p>12-13</p>	<p>Buena (59-80)</p>
			<p>-Participación</p>	<p>-Ventanilla</p>		



ciudadana	única  -Participación - Transparencia Colaboración	14-16	
<p><b>Variable 2:</b> Satisfacción de los beneficiarios  <b>Definición conceptual:</b> Representa el desempeño del servicio cuando cumple con las expectativas del usuario, es decir refleja cuánto gusta el servicio al ciudadano (Montesinos, 2017)  <b>Definición operacional:</b> La medición de la variable satisfacción de los beneficiarios será mediante un cuestionario de 20 preguntas el mismo que consta de cuatro dimensiones: confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y cuyos indicadores son: tiempo, interés, celeridad en atención, confianza, respuesta, atención, interés, para cada dimensión respectivamente.</p>			
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles</b>
-Confiabilidad	-Tiempo -Interés	01-05	
- Responsabilidad	-Celeridad en atención	06-08	Malo (20-46)
	-Confianza	09-12	Regular (46-73)



			-Seguridad	-Respuesta		Buena (73-100)
			-Empatía	-Atención -Interés	13-16	
			-Elementos tangibles	-Apariencia -Atracción	17-20	
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra					
<b>Tipo:</b> Descriptivo-correlacional <b>Diseño:</b> No experimental-transversal <b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Técnica:</b> Cuestionario	<b>Población:</b> 323 beneficiarios Beca 18 <b>Tipo de muestreo:</b> Probabilístico <b>Tamaño de muestra:</b> 175 becarios Beca 18					



**Anexo 4: Matriz de operacionalización de las variables**

Matriz de operacionalización de las variables

**Matriz de operacionalización de la variable Gobierno electrónico**

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel de medición
V1 Gobierno electrónico	Se entiende por este concepto al uso de tecnologías y dispositivos de comunicación con tecnología para otorgar servicio con valor a los ciudadanos de un país. “El Gobierno Electrónico es entendido como una de las transformaciones de expresión de la sociedad de la información, así como un ámbito en el proceso de Modernización del Estado; el uso estratégico e intensivo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), tanto en las relaciones del propio sector público entre sí, como en las relaciones de los órganos del Estado con los ciudadanos, usuarios y empresas del sector privado. (Araya & Porrúa, 2004).	La medición de la variable Gobierno electrónico será mediante un cuestionario de 12 preguntas el mismo que consta de tres dimensiones: percepción, interacción, y transacción, y cuyos indicadores son: redes sociales, portal web, portal de transparencia, correo electrónico, formulario electrónico, intranet del becario, trámites en línea, certificado digital., para cada dimensión respectivamente.	-Información	-Redes sociales -Portal web -Portal de transparencia	01-04	Nunca (1)	
			-Interacción	-Correo electrónico -Formulario electrónico	05-09		
			-Transacción	-Intranet del becario -Trámites en línea -Certificado digital	10-11	A veces (3)	Regular (37-59)
			-Integración	-Ventanilla Única	12-13	Siempre (5)	Buena (59-80)
			-Participación ciudadana	-Participación -Transparencia -Colaboración	14-16		



**Matriz de operacionalización de la variable satisfacción de los becarios**

<b>Variable de estudio</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>	<b>Nivel de medición</b>
V2 Satisfacción de los becarios	Representa el desempeño del servicio cuando cumple con las expectativas del usuario, es decir refleja cuánto gusta el servicio al ciudadano (Montesinos, 2017)	La medición de la variable satisfacción de los usuarios será mediante un cuestionario de 16 preguntas el mismo que consta de cuatro dimensiones: confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y cuyos indicadores son: tiempo, interés, celeridad en atención, confianza, respuesta, atención, interés, para cada dimensión respectivamente.	-Confiabilidad	-Tiempo -Interés	01-05	Nunca (1)	Malo (20-46)
			-Responsabilidad	-Celeridad en atención	06-08		
			-Seguridad	-Confianza -Respuesta	09-12	A veces (3)	Regular (46-73)
			-Empatía	-Atención -Interés	13-16		
			-Elementos Tangibles	-Apariencia -Atención	17-20	Siempre (5)	Buena (73-100)

**Anexo 5: Base de datos**
**Base de datos**

N°	Gobierno electrónico																Satisfacción beneficiario																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5	3	3	1	3	1	1	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5	3	1	3	3	
2	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	1	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	3	1	5		
4	3	3	3	5	5	5	5	3	5	5	3	3	3	1	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	1	5		
5	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5	3	5	3	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5		
6	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3		
7	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5		
8	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	1	5		
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	3	5		
10	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	3	5	5	3	3	5	3	5	3	3	5	3	3	5			
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	1	5		
12	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	1	3	3		
13	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5		
14	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	3	3	3	5	3	3	1	5		
15	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3		
16	5	1	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	3	5		
17	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5		
18	3	5	5	3	5	3	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	3	3	3	5	5	3	3	5		
19	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	3			
20	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	5	3	5	5	3	1	5		
21	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3	5			
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5			
23	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5			
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	5			





25	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	3	3	5	5	5	3	1	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5
27	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	3	3	3	3	
28	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	1	5
29	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5
30	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	1	3
31	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	1	5
32	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	5	5	3	1	5
33	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	3	3	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	
35	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	3	1	3	
36	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	3	1	5	
38	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	1	3
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3
42	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	
44	5	5	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
45	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5
46	1	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	3	5	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	5	5	3	1	5
47	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
48	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	3	3	5	
49	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5	
50	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	1	1	3	
51	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	1	5
52	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	1	1	5



53	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	1	3	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	1	5
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	1	3
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5		
56	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	1	5	
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	5	
59	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	3	5	
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	1	5	
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	1	3	3	5	3	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	1	3	
63	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	1	5	
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5		
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5		
67	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	1	3	
68	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	5	3	3	1	3	5	
69	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	3	3	5		
70	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	5		
71	5	3	3	5	3	5	3	3	5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	
72	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	1	5	
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	3	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	3	3		
76	1	1	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	3	5	3	3	5	
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	1	5	
78	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	3	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	
79	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	
80	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	1	3	3	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	



81	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	5			
84	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3			
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5		
86	5	3	5	3	5	5	5	5	3	5	3	5	3	1	3	3	5	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	5	3	3	1	5	
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	
88	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	3	3	5		
90	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5		
91	1	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	1	3	
92	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5
93	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	3	5	
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	
95	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	
96	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	1	5	
98	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5
99	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	3	3	3		
101	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5
102	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	1	5	
103	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	
104	1	3	5	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	3	3	3	5		
105	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3		
106	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5			
107	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	3		
108	3	5	5	3	5	3	5	3	5	5	3	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	5	5	3	3	3	5		





137	1	1	3	3	3	5	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	3	3	3	1	5
138	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5
139	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	3	5	
140	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	
141	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	
142	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	
143	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	
144	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	1	5	
145	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	
146	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	
147	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	1	1	5
148	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3
149	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	
150	3	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	3	5	3	1	5		
151	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3		
152	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	3	3	5	
153	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	1	5		
154	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	
155	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	3	3	
156	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	1	5			
157	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	3	
158	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	
159	3	3	3	3	3	3	5	3	5	5	3	3	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	3	5	3	3	3	5	
160	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	3	5	3	3	5		
161	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	
162	5	3	5	3	3	5	3	3	5	5	3	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	
163	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	5	3	1	5	5		
164	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

165	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5		
166	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5		
167	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5			
168	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	3			
169	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5		
170	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5		
171	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	1	5
172	5	3	3	3	3	3	5	3	5	5	3	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	
173	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	1	5	
174	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	
175	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	1	5



Anexo 6: Autorización de Institución donde se aplicó los instrumentos



Sistema de Gestión Documental - SIGEDO

DOCUMENTOS ENVIADOS

UNIDAD DE COORDINACION Y COOPERACION REGIONAL -  
LAMBAYEQUE

N°	N° Expediente	T	N° Reg.	Asunto	Destino	Documento	Fecha	Estado
1	120213300033857	I	2291561	SOLICITO AUTORIZACION PARA LA APLICACION DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION A LOS BECARIOS DE LAMBAYEQUE.	OFICINA DE PLANIFICACION Y PRESUPUESTO	SOLICITUD N° 0	22/06/2021 13:46:57	Enviado

**Carta N°003-DMRP-2021**

**JORGE MARTÍN TUESTA EGUISQUIZA**  
Director de  
- Oficina de Investigación y Tesorería  
Programa de Becas y Crédito Educativo  
PRONABEC

Asunto: **Solicitud** autorización **para** la ejecución de instrumentos de  
- ejecución a los becarios de I . e.

mi mayor consideración:

Es grato para mí **para saludar** cordialmente y a su vez **compartirle que, me**  
encontré cursando del Programa de **Asesoría** Gestión pública -  
OJ **Asesoría**, y vengo de **ejecutando** la **gestión** **ejecutada**:

- GOBIERNO ELECTRICINO Y **SATISFACCIÓN** DE LOS **BENEFICIARIOS** DE BECA  
18 **del** PRONABEC - **BA E** . 201

Gen **de** investigación académica, **por** lo **que** **se** **encuentra** **dentro** **de** las actividades pre~~cl~~as  
que mi persona **que** **instaura** **os** **de** **investigación** (en **web**) a los **beneficiarios** de la  
Lama . En ese **ítem**, **so** **o** **a** **su** **único** **modo** **de** **autorización**  
aplicación de **encuestas** **incicadas**, en **el** **contexto** **de** **estricta**.

precisar **que** los **resultados** **obtenidos** **así** **como** **las** **base** **de** **datos** **son** **de** **carácter**  
**confidencial**, **siendo** **confidenciales** **y** **irreservados**, **garantizando** **la** **buena** **gobernanza** **de** **la** **gestión**  
**y** **de** **los** **EnCUESTx**los.

Agradeciendo la **gentileza** **de** **su** **atención** **al** **presente**, **agradezco** **mucho** **por**  
apresentarle los **resultados** **de** **mi** **mayor** **consideración**

**Atentamente,**

DIANA MEID **RAMOS PÉREZ**  
UC **ADMINISTRACIÓN**

Celular: 979965080  
E-mail: dmja@ios.peru@g **com**