



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Modernización del Estado y gobierno electrónico para el  
producto SIS Independiente del Seguro Integral de  
Salud en Lima Metropolitana, 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Br. Lily Roxana Delgado Guevara

**ASESORA:**

Dra. Yrene Cecilia Uribe Hernández

**SECCIÓN:**

Administración Pública

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**Perú – 2018**

## DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **DELGADO GUEVARA LILY ROXANA**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

**MODERNIZACIÓN DEL ESTADO Y GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA EL PRODUCTO SIS INDEPENDIENTE DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN LIMA METROPOLITANA, 2017**

Fecha: 25 de agosto de 2018

Hora: 10:15 a.m.

### JURADOS:

**PRESIDENTE: Dr. Chantal Jara Aguirre**

Firma: .....

**SECRETARIO: Dr. Héctor Raúl Santa María Relaiza**

Firma: .....

**VOCAL: Dra. Yrene Cecilia Uribe Hernandez**

Firma: .....

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

*Aprobar por unanimidad* .....

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
 .....  
 .....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

*Agregar la ley N° 27658 Ley Marco de la modernización del Estado y el D-S N° 004-2013-PCM.*  
*Redacción teniendo en cuenta Estilo APA*

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

## Página de Jurado

.....  
Dr. Chantal Juan Jara Aguirre  
Presidente

.....  
Dr. Héctor Raúl Santa María Relaiza  
Secretario

.....  
Dra. Yrene Cecilia Uribe Hernández  
Vocal del Jurado

**Dedicatoria:**

A Jose y A Talia, mis padres

A Zuzset y José Daniel, mis hijos

A Ian, mi nieto

A Danny, Jose Antonio, Edita, Patricia, Luis  
Angel, mis hermanos

A mi asesora y a todos los que contribuyen  
con mi diario aprendizaje.

**Agradecimiento:**

A Dios por no separarse nunca de mi lado

## Declaración de Autenticidad

Yo, **Lily Roxana Delgado Guevara**, estudiante de la Escuela de Posgrado de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro que el trabajo académico titulado “Modernización del Estado y gobierno electrónico para el producto SIS Independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017” presentado en 143 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las notas que se han empleado en el presente trabajo de investigación, identificando las citas textuales o de paráfrasis proveniente de otras notas, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra nota distinta de aquellas que expresamente se han señalado en este trabajo.
- El trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para obtener otro grado académico o título profesional.
- Soy conciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- En caso de encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su nota o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 18 de agosto de 2018

---

Lily Roxana Delgado Guevara

DNI 21446581

## Presentación

Señores miembros del Jurado,

Presento a ustedes la Tesis titulada “Modernización del Estado y gobierno electrónico para el producto SIS Independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017” en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para la obtención del Grado Académico de Maestra en Gestión Pública. Este documento consta de siete capítulos con sus respectivos anexos, índice de tablas e índice de figuras.

En el Primer Capítulo está la introducción y comprende la realidad problemática, trabajos previos nacionales, trabajos previos internacionales, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos.

El Segundo Capítulo define el marco metodológico, contempla el paradigma, el diseño de investigación, la operacionalización de variables, población, muestra, muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

El Tercer Capítulo muestra los resultados obtenidos en la investigación. El Cuarto Capítulo presenta la discusión de la investigación y en el Quinto Capítulo trata sobre las conclusiones a las que se ha llegado.

El Sexto Capítulo recoge las recomendaciones producto del presente trabajo y en el Séptimo Capítulo se compila las referencias.

Con el presente trabajo espero contribuir llamando la atención sobre las perspectivas que tiene el producto SIS Independiente del Seguro Integral de Salud, en el marco de la modernización del Estado y del gobierno electrónico, para acercar el servicio que brinda a las personas que aún no cuentan con un seguro de salud y que tienden a ser vulnerables ante un evento catastrófico de salud y no cuentan con recursos suficientes para afrontarlo.

La autora

## Índice

Dictamen de la Sustentación de Tesis Página de Jurado	iii
Página de Jurado	iii
Dedicatoria:	iv
Agradecimiento:	v
Declaración de Autenticidad	vi
Presentación	vii
Índice	viii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>15</b>
1.1. Realidad problemática	16
1.2. Trabajos previos	20
1.3. Teorías vinculadas al tema	26
1.4. Formulación del problema	46
1.5. Justificación del estudio	47
1.6. Hipótesis	49
1.7. Objetivos	50
<b>II. MÉTODO</b>	<b>51</b>
2.1. Diseño de la investigación	52
2.2. Variables, Operacionalización	55
2.3. Población, muestra y muestreo	60
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	62
2.5. Métodos de análisis de datos	69

2.6. Aspectos éticos	70
<b>III.RESULTADOS</b>	<b>71</b>
3.1. Análisis descriptivo de los resultados	72
3.2. Contrastación de hipótesis	78
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>83</b>
<b>V.CONCLUSIONES</b>	<b>87</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>89</b>
<b>VII. REFERENCIAS</b>	<b>91</b>
<b>Anexos</b>	<b>98</b>
Anexo 1: Artículo Científico	99
Anexo 2: Matriz de Consistencia	106
Anexo 03: Instrumento de recolección de datos	109
Anexo 04: Constancia de la institución	112
Anexo 05: Análisis de confiabilidad Variable modernización del estado	114
Anexo 06: Base de datos de la variable modernización del Estado	115
Anexo 07: Análisis de confiabilidad para la prueba piloto de la Variable modernización del Estado	117 117
Anexo 08: Base de datos de la prueba piloto para la variable modernización del estado	119

## Índice de tablas

	<b>Página</b>
Tabla 1. Operacionalización de la variable 1: Modernización del Estado	58
Tabla 2. Operacionalización de las variable 2: Gobierno electrónico	59
Tabla 3. Cantidad de trabajadores a encuestar en el Seguro Integral de Salud de Lima Metropolitana	61
Tabla 4. Ficha técnica del investigador para la variable Modernización del Estado	64
Tabla 5. Ficha técnica del investigador para la variable Gobierno electrónico	65
Tabla 6. Validez del contenido por juicio o validez de expertos del instrumento modernización del estado	66
Tabla 7. Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento gobierno electrónico	67
Tabla 8. Niveles de confiabilidad	68
Tabla 9. Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la modernización del Estado	68
Tabla 10. Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento que mide gobierno electrónico	68
Tabla 11. Niveles de percepción de Modernización del Estado entre los trabajadores del Seguro Integral de Salud de Lima Metropolitana, 2017	72
Tabla 12. Niveles de percepción de Gobierno electrónico entre los trabajadores del Seguro Integral de Salud de Lima Metropolitana, 2017	73
Tabla 13. Distribución de frecuencias y porcentajes de modernización del Estado y gobierno electrónico	74
Tabla 14. Distribución de frecuencias y porcentajes modernización del Estado y accesibilidad entre los trabajadores del Seguro Integral de Salud de Lima Metropolitana, 2017	75

Tabla 15. Distribución de frecuencias y porcentajes modernización del Estado y sistemas de información entre los trabajadores del Seguro Integral de Salud de Lima Metropolitana, 2017	76
Tabla 16. Distribución de frecuencias y porcentajes modernización del Estado y Legal entre los trabajadores del Seguro Integral de Salud de Lima Metropolitana, 2017	77
Tabla 17. Coeficiente de correlación de Spearman: modernización de estado y gobierno electrónico	79
Tabla 18. Coeficiente de correlación de Spearman: Políticas públicas y gobierno electrónico	80
Tabla 19. Coeficiente de correlación de Spearman: Presupuesto por resultado y gobierno electrónico	81
Tabla 20. Coeficiente de correlación de Spearman: sistemas de información y gobierno electrónico	82

## Índice de figuras

	<b>Página</b>
Figura 1. Tipos de seguros en los dos Regímenes de Financiamiento del SIS	18
Figura 2. Modernización del estado	72
Figura 3. Gobierno electrónico	73
Figura 4. Gráfica de barras de modernización del Estado y gobierno electrónico	74
Figura 5. Gráfica de barras de Modernización del Estado y accesibilidad	75
Figura 6. Gráfica de barras de modernización del Estado y sistemas de información	76
Figura 7. Gráfica de barras de modernización del Estado y Legal	77

## Resumen

La presente investigación titulada “Modernización del Estado y gobierno electrónico para el producto SIS independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017”, tuvo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre modernización del Estado y el gobierno electrónico para el producto SIS independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017.

El método usado es el hipotético deductivo, el nivel de estudio fue descriptivo, el tipo de investigación fue básica de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo de diseño no experimental: transversal. La población estuvo formada por los trabajadores de dos Gerencias de Línea, un órgano de apoyo y un órgano de asesoramiento del Seguro Integral de Salud, la muestra estuvo conformada por 90 trabajadores y se usó el muestreo probabilístico estratificado. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario que fue debidamente validado a través de juicio de expertos y determinada su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad (Alfa de Cronbach).

Se llegó a la siguiente conclusión:

La modernización del Estado tiene relación positiva y significativa con el gobierno electrónico para el producto SIS independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017. (Rho de Spearmen = 0.847,  $p < 0.05$ ).

**Palabras Clave:** Modernización, Estado, Gobierno, Electrónico

## Abstract

This research entitled "Modernization of the State and Electronic Government for the SIS product independent of the Comprehensive Health Insurance in Metropolitan Lima, 2017", had as its general objective: Determine the relationship that exists between modernization of the State and electronic government for the SIS product independent of the Comprehensive Health Insurance in Metropolitan Lima, 2017.

The method used is the hypothetical deductive, the level of study was descriptive, the type of research was basic correlational level, quantitative design approach non-experimental: transversal. The population was formed by the workers of two Line Managers, a support organ and an advisory body of the Integral Health Insurance, the sample consisted of 90 workers and the stratified probabilistic sampling was used. The technique used to collect information was the survey and the data collection instrument was the questionnaire that was duly validated through expert judgment and determined its reliability through the reliability statistics (Cronbach's Alpha, Kr-20).

The following conclusions were reached:

The modernization of the State has a positive and significant relationship with electronic government for the SIS product independent of the Comprehensive Health Insurance in Metropolitan Lima, 2017. (Spearman's Rho = 0.847,  $p < 0.05$ ).

**Keywords:** Modernization, State, Government, Electronic

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

Según PCM (2013), el fuerte crecimiento económico que tuvo el Perú hace algunos años, no fue acompañado por la capacidad del Estado para ejecutar adecuadamente lo recaudado, generando en la población las condiciones necesarias para un crecimiento en forma sostenida que pudiera llevarlo al desarrollo social y económico. Cifras como que los niveles de pobreza se habían reducido, que el Perú fue ubicado desde el 2010 en el grupo de países de ingresos medianamente altos, que el Presupuesto Inicial de Apertura (PIA) del 2013, por ejemplo, fue el doble que el del 2016, que como país haya escalado algunos lugares en el Índice Global de Competitividad 2012-2013 y otras, no tiene una contrapartida con una adecuada gestión del Estado, en su capacidad de gasto, impactando en consecuencia en la vida y bienestar de las personas.

Según Levitsky citado por PCM (2013), en Latinoamérica hay Estados disfuncionales en los que las instituciones públicas no funcionan o no existen porque servicios como educación, salud, agua potable, infraestructura, seguridad o justicia no llegan, peor aún; en algunas zonas, cuando estos servicios llegan son ineficientes y copados por la corrupción. Afirma que uno de esos países es el Perú, en el que no solamente las instituciones del gobierno central son inaccesibles, sino también los gobiernos locales o gobiernos regionales que con una insuficiente capacidad administrativa no pueden hacer frente a las grandes demandas de la población.

La vigésima cuarta política del Acuerdo Nacional firmada por todas las fuerzas políticas del Perú, da la pauta y apunta a la formación de un Estado transparente y eficiente. En base a esta política en el año 2002 es promulgada la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado que sienta las bases de un proceso de modernización que en mejora continua viene implementando estrategias que acorta distancias entre los servicios que brinda el Estado y el ciudadano. Según la norma, la Modernización de la Gestión Pública se desarrolla con el fin de que el Estado realice acciones que respondan a las necesidades y

expectativas de la población y vaya implementando mecanismos transparentes y eficientes para que le provea adecuadamente de bienes y servicios.

Siguiendo en ese sentido, la Presidencia del Consejo de Ministros emite la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNMGP) que se sustenta en los siguientes aspectos:

- 1) Las políticas públicas nacionales y el planeamiento,
- 2) El presupuesto por resultados,
- 3) La gestión por procesos y la organización institucional,
- 4) El servicio civil meritocrático y
- 5) El seguimiento, monitoreo, evaluación y la gestión del conocimiento.

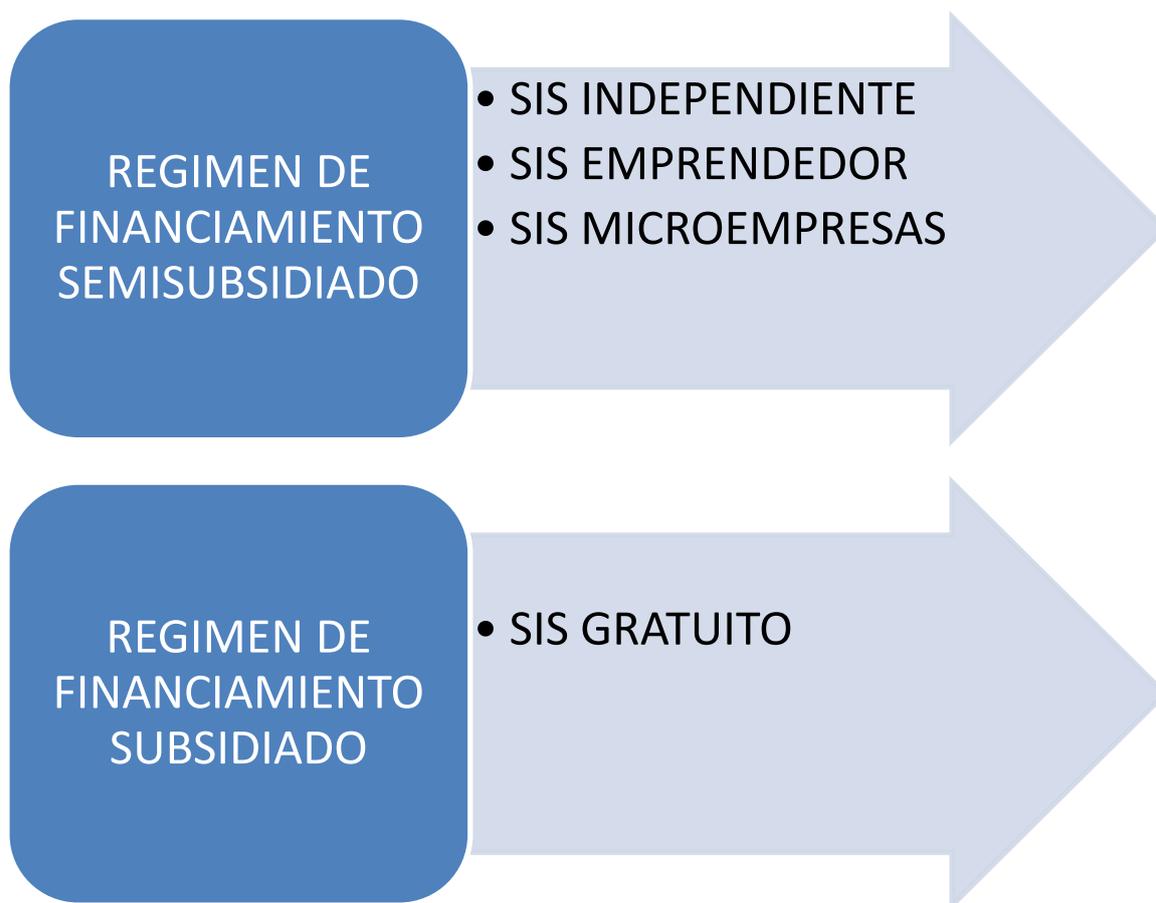
Estos aspectos deben ser fortalecidos por tres ejes transversales:

- a) El gobierno abierto,
- b) el gobierno electrónico y
- c) la articulación interinstitucional (gobierno colaborativo multinivel).

### **El Seguro Integral de Salud**

Por otro lado, en consecuencia y de acuerdo a la décimo tercer política de Estado del Acuerdo Nacional que afirma que el sector salud debe estar enfocado en brindar acceso universal a los servicios de salud y a la seguridad social, al promulgarse la Ley N° 27657 Ley del Ministerio de Salud, se crea el Seguro Integral de Salud (SIS), el mismo que, según la Ley Marco de Aseguramiento Universal, es denominado como una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud-IAFAS, que tiene como misión financiar las prestaciones de salud de sus afiliados.

A julio del 2018, con casi 17 millones de asegurados el SIS oferta al público cuatro tipos de seguros de dos Regímenes de Financiamiento, tres de estos seguros pertenecen al Régimen de Financiamiento Semisubsidiado y uno al Régimen de Financiamiento Subsidiado.



*Figura 1.* Tipos de seguros en los dos Regímenes de Financiamiento del SIS

Al respecto, la Superintendencia Nacional de Salud-SUSALUD, afirma en su Boletín Informativo SuReporte, que la brecha de aseguramiento en salud es de cuatro millones, 272 mil 096, es decir, es la cantidad de residentes en el país que aún no cuentan con un seguro de salud.

La Consulta Amigable del portal web del Ministerio de Economía y Finanzas, informa que el Presupuesto Inicial de Apertura (PIA), del Seguro Integral de Salud asciende a dos mil doscientos setenta y cuatro millones ochocientos ocho mil setecientos un soles (2,274,808,701) los que, en su gran mayoría, serán destinados al financiamiento de las prestaciones salud de sus afiliados. Por otro lado, contemplar que sus ingresos a través de Recursos Directamente Recaudados (RDR) ascienden a un millón 200 mil soles.

Teniendo en cuenta los reclamos realizados por los proveedores públicos y privados respecto a deudas que aún no han sido resueltas por el SIS, se deduce que sus recursos son insuficientes para el pago de prestaciones y otros, por lo que es necesario que el estado, el Ministerio de Salud y la institución misma generen estrategias que permitan el incremento sostenido de estos ingresos de diversas maneras. Una de estas estrategias podría ser el incremento de RDR a través del incremento de afiliaciones al Régimen de Financiamiento Semicolaborativo, especialmente al seguro SIS Independiente.

Pese a tener esa perspectiva y una oportunidad de mejora de ingresos, junto al objetivo de aseguramiento, la afiliación y por tanto el acceso que tiene la población al SIS Independiente se ve afectado por lo siguiente:

**Desigualdad de oportunidad.** - En solo 74 oficinas a nivel nacional se puede afiliarse al SIS Independiente, estas oficinas están ubicadas por lo general en las capitales de las regiones lo que trae como consecuencia que, por ejemplo; si una persona vive en Huacho, tiene que desplazarse a la ciudad de Lima para solicitar su afiliación. Ni mencionar de un poblador de una zona alto andina o de la selva, que tiene que desplazarse a la capital de la región, donde hay una oficina del SIS para solicitar su afiliación. Los potenciales asegurados al SIS Independiente no tienen la misma oportunidad para afiliarse al SIS que los potenciales asegurados al SIS Gratuito que tienen más de 8 mil oficinas a nivel nacional para solicitar su afiliación.

**Escaso uso de tecnología digital.** - El usuario, no tiene a disposición formularios digitales para afiliación o conocimiento y acceso a su contrato de afiliación mediante el portal web institucional, redes sociales, e-mail, celular, entre otros.

**Obligatoriedad de contar con un contrato.** - Pese a tener las mismas coberturas y obligación de pago mensual, al usuario se le obliga a firmar un Contrato de Afiliación, es más, para recoger dicho contrato, el usuario del SIS Independiente tiene que desplazarse nuevamente a las Unidades Descentralizadas Regionales (UDR) que en su totalidad son 25 a nivel nacional para que presente su voucher de pago y firme personalmente su contrato con el Director de la UDR.

**Deficiente mecanismo de pago.** - Para realizar el pago de sus cuotas mensuales, el usuario del SIS Independiente tiene que ir en forma presencial al Banco de la Nación, porque solo en ese banco se puede realizar sus pagos. Los servicios como el agua, luz, teléfono se pagan en cualquier agencia bancaria o por medios electrónicos, sin embargo, el SIS Independiente no cuenta con estos medios.

**Desinformación.** - Cuando una persona no califica como pobre o pobre extremo, el personal en los establecimientos de salud no brinda información respecto a las otras alternativas de aseguramiento.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1 En el contexto internacional**

Lizardo (2018), en su tesis *Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica*, tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid, cuyo objetivo fue fijar el grado de relación que hay entre el nivel de desarrollo del gobierno electrónico con la percepción de corrupción en los ciudadanos latinoamericanos, estableció para su investigación un diseño del tipo no experimental cuantitativo, con alcance explicativo, con esquema longitudinal del tipo panel. Recolectó datos de 18 países latinoamericanos tales como: Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana, Uruguay y Venezuela, El Salvador, Guatemala, Chile, Colombia, Costa Rica, Brasil, Argentina, Bolivia y Ecuador y realizó mediciones durante los años 2003, 2005, 2008, 2010, 2012 y 2014. Con los datos recabados de organismos internacionales, elaboró para cada país tablas con las cuales construyó un perfil individual con mediciones en materia de gobierno electrónico, percepción de corrupción, institucionalidad, confianza política, madurez de la democracia, *accountability* y participación activa; y de esa forma establecer correlaciones entre las variables identificadas.

Para probar su hipótesis que en los países latinoamericanos, a mayor nivel de desarrollo de gobierno electrónico, menor será la percepción de corrupción de la ciudadanía, sostiene que:

Aplicó varias pruebas estadísticas cuantitativas como el coeficiente de correlación Rho, para medir el nivel de la relación de dos variables determinadas y los modelos de regresión múltiple, que ayudan a calcular el efecto de dos o más variables explicativas sobre una variable, además de predecir el valor de dicha variable.

Al respecto, según los resultados se determinó que el gobierno electrónico por sí mismo no tiene un impacto tan significativo en la percepción de corrupción, por lo menos, en los países de la región latinoamericana. Los resultados del estudio sugieren que, si un país latinoamericano no alcanza niveles de institucionalización, sentido para la democracia y niveles de confiabilidad política que superen la media de Latinoamérica, el desarrollo del eGobierno poco incidiría en bajar la percepción de corrupción de los ciudadanos. Las implicancias que tiene esta conclusión es que los esfuerzos en políticas de gobierno electrónico deben caminar juntos y de la mano con las variables institucionalidad, madurez para la democracia y confianza política.

Auad (2017), en su tesis *Modernización y mejoramiento de la gestión en el sector público: Una Mirada desde la innovación participativa*, tesis para tener el grado de Maestro en Políticas Públicas, Universidad del Desarrollo, Chile, teniendo como objetivo: demostrar cual es la importancia de la innovación participativa en la gestión pública, y relevar el impacto que produce este tipo de metodología en la calidad de los servicios que entrega el Estado a la población. La metodología que usó es de tipo combinado de análisis cualitativo en base a información cuantitativo de un caso de estudio (Iniciativa y Desafío Chilegestiona). La investigadora llegó a la siguiente conclusión:

En relación a la modernización del Estado respecto de la gestión pública, es evidente que los mecanismos hoy instalados para modernizar están sujetos y condicionados por problemáticas externas a su cometido original, como lo son las demandas de remuneraciones para los funcionarios públicos. Por tanto, un programa que nació para modernizar la gestión del Estado hoy le está haciendo frente a esta falencia remuneracional para la cual no fue creado, desviándose entonces de su objetivo y además se transforma en un instrumento de gestión enraizado dentro del Estado, pues a la fecha eliminarlo constituye un problema de magnitud en la administración pública. (p. 26)

Sosa (2015), en su investigación *Democracia, descentralización y cambio en las administraciones públicas de México (1982-2010)*, tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid, cuyo objetivo es ofrecer un mirada hacia la evolución que los sistemas administrativos de México experimentaron en el periodo comprendido entre 1982 y 2012 con la finalidad de aportar al conocimiento de los fenómenos administrativos, con enfoque en la evolución de la gestión pública contemporánea y enfatizando en la adopción de paradigmas como la gestión por resultados, la transparencia, y la evaluación del desempeño institucional. Como método de investigación, hace una revisión de literatura sobre Nociones de Estado y Administración Pública, Gobernanza y modernización Administrativa, las modernizaciones administraciones de México.

Como parte de sus conclusiones cita a (Dussauge, 2009), quien sostiene que las innovaciones en gestión pública han estado orientadas a la superación de la fragmentación gubernamental, para impulsar las acciones, programas y políticas del gobierno con eficiencia y eficacia, pese a enfrentar una creciente limitación de los recursos fiscales necesarios para atender otras tantas necesidades de la población. Tal es el caso de México, que después de algunos intentos desarticulados y aislados entre las décadas de 1970 y 1990, que a través de los gobiernos federales del nuevo siglo vienen implementando la modernización como estrategia, que se basa en la transparencia y rendición de cuentas claras, en la

evaluación del desempeño y en la gestión por resultados. En este proceso, los gobiernos mexicanos recibieron el acompañamiento de varios organismos internacionales como el Banco Mundial, el Banco Interamericano de Desarrollo y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2009, 2010). (p. 233)

Cuadrado (2015), *Estrategias para el alcance de la participación ciudadana en la formulación de la políticas públicas culturales desde la Secretaría de Cultura del Distrito Metropolitano de Quito*, Tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad de Posgrado del Estado iaen, Quito, Ecuador, cuyo objetivo fue estudiar el desempeño de las políticas públicas, la investigación tiene un enfoque cualitativo-cuantitativo, básica de diseño correlacional, la población en estudio estuvo compuesta por 5200 personas y su muestra fue 790 trabajadores entre servidores públicos, personal encardado de los Centros Culturales y Gestores culturales independientes, las técnicas que emplearon para recolectar datos fueron: pautas de observación, entrevistas y encuestas, como instrumento utilizaron el cuestionario. El autor concluye: que hay incidencia positiva de la participación de la ciudadanía a partir de la enunciación de políticas públicas de cultura, mejorando la socialización y la incorporación de gestores culturales, trabajadores del sector público, grupos, colectivos, actores culturales y ciudadanos del Distrito Metropolitano de Quito, para trabajar en favor del Plan Distrital de Culturas 2012-2022.

Asinelli (2013), *La Modernización del Estado en Argentina: ¿efecto estructural o decisión política? El Proyecto de Modernización del Estado como estudio de caso de restricciones en las transformaciones estatales*, Tesis de Maestría, Universidad de San Andrés en Buenos Aires-Argentina, cuyo objetivo es enfocar el análisis en una experiencia de reforma estatal específica del Proyecto de Modernización del Estado, para comprender más profundamente sus fortalezas, debilidades y restricciones. A lo largo de su trabajo abordó la reforma del aparato estatal a partir del estudio de caso del Proyecto de Modernización del Estado de la Jefatura de Gabinete de Ministros de Estado y concluye que los factores económicos son importantes, mas no determinantes, que los factores

institucionales han evidenciado una gran relevancia. Finalmente afirma que no es posible afrontar un proceso de reforma y modernización del Estado partiendo de premisas que conducen a la desarticulación de sus capacidades institucionales y la renuncia de funciones indelegables, que se necesitan reglas claras pero que no son suficientes para una reforma. (p.114, 115, 116)

### **1.2.2 En el contexto nacional**

Cárdenas (2018), en su tesis *Modernización de la Gestión Pública y cumplimiento de obligaciones ambientales fiscalizables aplicables a la minería- OEFA, 2017*, Tesis de Maestría, Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Lima, Perú, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la Modernización de la gestión pública y cumplimiento de obligaciones ambientales fiscalizables aplicables a la minería - OEFA, 2017, el estudio es de enfoque cuantitativo, tipo de estudio básica, diseño correlacional, transversal, su muestra fue 113 colaboradores del OEFA, como técnica de estudio usó la encuesta y como instrumento usó el cuestionario. Al respecto, la investigadora concluye: Hay correlación positiva y moderada entre las variables de estudio.

Zárate (2017), en su tesis *Modernización del Estado y gestión del cambio en la comisión de promoción del Perú para la exportación y el turismo - Lima, 2017*, Tesis de Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú, cuyo objetivo fue describir la relación entre las variables modernización del Estado y gestión del cambio, su metodología es de tipo básica, diseño correlacional, no experimental de corte transversal, de método hipotético deductivo, su muestra estuvo conformada por 170 trabajadores, como técnica usaron la encuesta y como instrumento para la recolección de datos se usó el cuestionario. Al respecto, el investigador concluye: Primero: La variable 1 o variable independiente se relaciona de forma positiva y baja con la variable 2. Segundo: La dimensión gobierno electrónico de la variable 1 se relaciona de forma positiva y baja con la variable 2 en la comisión de promoción del Perú para la exportación y el turismo en Lima en el año 2017.

Montesinos (2017), en su tesis *El gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017*, tesis de Maestría, Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Lima, Perú, estableció como objetivo establecer la relación entre las variables gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios, la investigación es de enfoque cuantitativo, método hipotético deductivo, tipo básica, diseño no experimental de corte transversal, con muestreo probabilístico y utilizaron la técnica de muestreo aleatorio sistemático, su población es de 3000 ciudadano y su muestra es de 338 ciudadanos. En la recolección de datos usaron la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, el investigador concluye: La relación es directa y significativa entre las variables gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios, encontrándose un factor de correlación Rho de 0,582, y nivel de significancia 0,000 determinando nivel de correlación moderada y positiva.

Escalante (2017), en su tesis *Problemática de la implementación del gobierno electrónico en la Municipalidad de Villa Salvador -2016*, tesis de Maestría, Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, cuyo objetivo fue explicar el problema que dificulta la implementación del Gobierno Electrónico en la Municipalidad de Villa el Salvador, la investigación es de enfoque cualitativa, tipo de estudio documental, diseño estudio de caso y método inductivo, en la recolección de datos usaron como técnica el análisis documental, y como instrumentos utilizaron La codificación axial y triangulación de datos, el autor concluye, en cuanto al objetivo específico 1, lo siguiente: explicar la problemática que impide la que se implemente el gobierno electrónico en cuanto a los recursos de la Municipalidad de Villa el Salvador, el documento interno la resolución de alcaldía N° 63-2016-ALC/MVES, contiene información del plan de incentivos para mejorar de la gestión y modernización municipal, esta investigación demuestra que existe relación con la variable gobierno electrónico, los documentos internos que sirven de sustento para la mejorar la gestión y la modernización municipal.

Mesa (2014), en su investigación *La Interoperabilidad como parte del Desarrollo del Gobierno Electrónico en el Perú*, Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú, planteó como objetivo de su investigación la identificación de las condiciones necesarias para implementar mecanismos de coordinación convenientes para la implementación de la Política de Interoperabilidad del Estado, utilizó la metodología de sesgo cualitativo, como técnica usó entrevistas semiestructuradas, y guías de entrevistas validadas previamente. Entre los actores analizados se encontraba el Grupo de Trabajo de Interoperabilidad del Estado (GTIE) de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (Ongei) llegando a la conclusión que problemas como la falta de recursos humanos con conocimiento y preparación en interoperabilidad, la falta de estrategias para aplicar tecnologías de información y comunicación para mejorar los servicios del Estado, una gran resistencia al cambio, la falta de normas vienen afectando el desarrollo del gobierno electrónico, sin aprovechar los cambios suscitados desde el desarrollo de las TIC y su aplicación en la gestión pública. Por ello, plantea la importancia de promover conocimiento sobre los temas de gobierno electrónico, que permitan reducir el desconocimiento en interoperabilidad a ser aplicado en el Estado, con la consiguiente difusión.

### **1.3. Teorías vinculadas al tema**

#### **1.3.1 Seguro Integral de Salud**

El Seguro Integral de Salud (SIS), según el D.S. N° 034-2008-PCM, es un Organismo Público Ejecutor (OPE) del Ministerio de Salud, cuyo fin es preservar la salud de los residentes en el país que no cuenten con aseguramiento en salud. Su prioridad son las poblacionales con vulnerabilidad especialmente aquellas que se encuentran en situación de pobreza y pobreza extrema. Fue creado el año 2002 mediante la Ley del Ministerio de Salud y actualmente según la Ley N° 29344, Ley de Aseguramiento Universal en Salud se denomina Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud (lafas). Actualmente con cerca a 17 millones de asegurados, es la lafas pública más grande del país.

Su misión es financiar las prestaciones de salud de los residentes en el Perú, en un marco de igualdad, eficiencia y de atención enfocada en los afiliados. El Plan Operativo Institucional para el año 2018 señala que la Declaración de Política Institucional se fundamenta en el desarrollo de acciones y objetivos estratégicos enmarcados en el Plan Estratégico Institucional PEI 2017-2019 del SIS, el cual está articulado al Plan Estratégico Sectorial Multianual –Pesem 2016-2021 del Sector Salud, que a su vez está planteado en base al análisis prospectivo del sector al 2030. Los objetivos sectoriales planteados son los siguientes:

1. Mejorar la salud de la población
2. Ampliar la cobertura de aseguramiento para la protección en salud
3. Ejercer la rectoría y gobernanza del Sistema de Salud en beneficio de la población.

De estos objetivos, el segundo es el que involucra el accionar del SIS y en ese sentido, según el Plan Operativo Institucional del 2018, se contempla la realización de 03 acciones estratégicas que son priorizadas como sigue:

1. El incremento de la cobertura de aseguramiento de la población.
2. La modernización de la gestión de los servicios de salud.
3. La generación de capacidades para el desarrollo e institución de tecnologías, investigación e información sanitaria.

La articulación del segundo objetivo estratégico sectorial con los objetivos estratégicos institucionales y las acciones estratégicas institucionales del SIS se dan de la siguiente manera:

OE PESEM SALUD	OE- PEI SIS	AE PEI SIS
Ampliar la cobertura de aseguramiento para la protección en salud	Incrementar la cobertura de la población objetivo del SIS	Afiliación al SIS enfocada en la población objetivo.
		Mecanismos de protección de derechos optimizados para los asegurados del SIS
	Mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos de gestión institucional	Control técnico y financiero de las prestaciones médicas valorizadas incrementado a los establecimientos de salud
		Auditoria médica y financiera optimizada a los establecimientos de salud.
	Mejorar la gestión financiera de las prestaciones del asegurado SIS	Financiamiento del SIS incrementado por los Recursos Directamente Recaudados
		Recursos del SIS transferidos orientados al financiamiento de reposición de medicamentos e insumos.
		Mecanismos de compra de servicios de salud optimizados para la atención de asegurados al SIS.
	Reducir los riesgos financieros y técnicos de la prestación de planes y productos para el asegurado del SIS	Fortalecer la organización orientado al desarrollo de las funciones de un asegurador público eficiente, eficaz.
		Mejorar la calidad y seguridad de los sistemas de información del SIS a través de su informatización e integración.
		Fortalecer la comunicación estratégica institucional.
Mejorar la satisfacción laboral del personal del SIS.		

### 1.3.1.1. Los tipos de seguros que ofrece el SIS

**El SIS Independiente**, es un seguro al que se afilian los trabajadores independientes, universitarios, menores dependientes, personas de la tercera edad que tienen mínimas posibilidades económicas. Ofrece amplia cobertura de enfermedades, entre las que están el cáncer, VIH, diabetes. Para su afiliación el usuario debe contar con solo dos requisitos: su DNI y no tener otro seguro de salud. Tiene primas de pago mensuales tales como:

### Para personas menores de 60 años.

Tipo de seguro	Condición	Aporte Mensual
<b>01 Titular</b>	1 persona	S/.39.00
<b>Familiar</b>	Titular+01 derechohabiente	S/.78.00
	Titular+02 derechohabiente	S/.94.00
	Titular+03 derechohabiente	S/.115.00
<b>Menores Dependientes</b>	Por cada uno	S/.39.00

### Para personas mayores de 60 años

Tipo de seguro	Condición	Aporte Mensual
<b>Individual</b>	Titular solo y continuador	S/.44.00
<b>Individual</b>	Titular solo con contrato nuevo	S/.58.00

Fuente: Página Web del Seguro Integral de Salud.

### Ventajas comparativas

- Cobertura más de 1,400 enfermedades más planes complementarios.
- Cobertura prestaciones administrativas no asistenciales, como traslado en situación de emergencia, traslado y estadía si tiene alguno de los siete tipos de cáncer más frecuente y sepelio por un monto de hasta S/.1000.00

- Cobertura atenciones médicas, medicamentos, procedimientos como análisis de sangre, de orina, radiografías, resonancias magnéticas; hospitalización, intervenciones quirúrgicas.
- Para afiliarse solo se necesita contar con dos requisitos: DNI y no contar con otro seguro de salud.
- De amplia cobertura, cobertura más enfermedades que cualquier otro seguro del mercado
- Sin copagos
- El periodo de carencia es de solo 30 días
- Cobertura atención de emergencias en cualquier establecimiento a nivel nacional.
- Está semisubsidiado por el estado
- Su costo es el más bajo del mercado S/.39.00 para personas menores de 60 años y S/.44.00 o S/.58.00 para personas mayores de 60 años.
- El usuario elige el establecimiento más cercano a su domicilio para su atención en el primer nivel de atención.
- El asegurado puede ser referido a un establecimiento de mayor complejidad, según su necesidad médica.
- Tiene cobertura de traslado por vía aérea, terrestre, fluvial o por el medio que requiera en estado de emergencia.

**Factores que afectan a los ciudadanos que desean incorporarse a este seguro.**

- Reducida cantidad de oficinas a nivel nacional que afilian a este seguro.
- Genera gastos adicionales en transporte y tiempo a los ciudadanos que viven fuera de las capitales de las regiones para generar su afiliación.
- Cuenta con un solo banco para realizar los pagos de cuotas, el mismo que se encuentra siempre abarrotado debido a la gran demanda que tiene. La plataforma digital que tiene este banco requiere que la persona cuente con una tarjeta.
- No cuenta con formularios digitales para la afiliación de las personas que solicitan su afiliación.

- Se pueden afiliar solo en horario de oficina.
- Necesidad de firmar un contrato que requiere la presencia del afiliado.
- Sin recursos para su difusión masiva.

**El SIS Emprendedor** es un seguro al que se afilian en forma los contribuyentes al NRUS, que no tengan seguro de salud, cuenten con DNI y que no tengan trabajadores a cargo. Son afiliados en forma automática por el SIS cuando la SUNAT informa que han pagado sus 03 primeros aportes en forma consecutiva. A este seguro se afilian también los derechohabientes del titular.

**El SIS Microempresas** es un seguro al que se afilian el conductor de la microempresas, los trabajadores y los derechohabientes de una Microempresa que previamente se inscribió en la Remype del Ministerio de Trabajo. Esta entidad informa al SIS de esta inscripción y remite información para la afiliación correspondiente. El costo del seguro por cada trabajador es de S/.30.00 soles, cuyo monto es abonado en un 50% por el conductor de la empresa y el otro 50% es abonado por el Estado. Para el trabajador no tiene ningún costo.

**El SIS Gratuito** es un seguro al que se afilian las personas que cumplen 03 requisitos:

1. No tener ningún seguro de salud
2. Tener DNI o Carné de Extranjería
3. Tener Clasificación Socioeconómica de Pobre o Pobre Extremo

Sus coberturas son similares a las del SIS Independiente y al SIS Emprendedor.

### **1.3.2 Modernización del Estado**

Solé (1998), analiza desde diversos ángulos y teorías el concepto de modernización. En su libro *Modernidad y Modernización* señala que muchos sociólogos describen la modernización como el “proceso contemporáneo de cambio social”. Este sería un concepto amplio que comprendería todo cambio social

que experimentarían cada una sociedad en el aspecto político, económico, cultural, entre otros aspectos.

Andia (2016), definió la gestión pública como el desarrollo de diversas acciones que realizadas en forma conjunta permiten que las entidades puedan lograr sus fines, objetivos y metas. Estas acciones se desarrollan en el marco de políticas de gobierno que son establecidas previamente por el poder ejecutivo.

En su texto Manual de la Gestión Pública, el citado autor precisa que las principales características del paradigma de la GP son: mirar al ciudadano como cliente o usuario sujeto de derechos claramente definidos y a los cuales hay que respetar. Trata acerca de la definición de un nuevo perfil del administrador, ejecutivo o gerente público que debe enfocarse en conseguir resultados por los cuales es evaluado, sujeto adicionalmente a la rendición de cuentas. Y la implementación de documentos de gestión que traten acerca de la visión, misión y objetivos de las entidades, en las que se basa su propia evaluación a través de indicadores de desempeño. Define la función pública como toda actividad remunerada que realiza una persona cuando está al servicio de las entidades del Estados, que tiene como finalidad el servicio a la nación.

La Ley N° 27658, que se publicó en enero del año 2002, declaró al Estado en proceso de modernización a través de sus diferentes instancias con el fin de optimizar las acciones de la administración pública, para la construcción de un gobierno en democracia, enfocado en su descentralización y al servicio de la población, este proceso pretende obtener los mayores niveles de eficiencia del aparato del Estado, con el fin de brindar un mejor servicio a los pobladores, prevaleciendo y mejorando el uso de los recursos públicos.

A partir de dicha norma se han promulgado otras tantas que han permitido ir mejorando y generando el marco legal que faculte la implementación de estrategias de mejora en la atención al ciudadano, tales como: El D.S. N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27659, Ley Marco de Modernización de la gestión del Estado, así como el D.S. N° 090-2010-PCM, que aprueba el

consolidado de los avances de la reforma del Estado durante el período 2007-2010, y la Estrategia de Modernización del Estado, el Decreto Supremo N° 104-2013 PCM que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

### **1.3.2.1 Definición de Modernización del Estado**

Se considera para este trabajo de investigación los siguientes aportes teóricos:

Según Marín y Morales (2010), que citó a Tironi (2003) y a Larrain (2001), el proceso de modernización está vinculado a diversas transformaciones que conducen a una sociedad a tener cualidades propias de una sociedad moderna, que registra cambios culturales, sociales, políticos y económicos desplazándose a través de modelos complejos y avanzados de organización, libertad, comunicación y democracia en todos los ámbitos, teniendo como marco los valores y promesas de la modernidad.

Temas y noticias (2011), consideró:

La modernización del Estado es un proceso de mejoramiento continuo, que requiere de múltiples actores como políticos, funcionarios públicos y la población usuaria de los servicios del Estado. Su funcionamiento impacta en todo el Estado, en los sectores menos favorecidos con fuerza, ya que por su naturaleza, la ayuda que ellos reciben del gobierno central, es proporcionalmente más fuerte e importante. (p.1)

Casas (2012), mencionó que:

La modernización del Estado consiste en que las instituciones públicas en sus diferentes instancias, dependencias, organizaciones y procedimientos actúen en la necesidad de acercar a representantes y representados en la conveniencia de facilitar la unión de gobierno,

mejorando la gestión pública y construyendo un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano. (p. 3)

PCM (2013), sostiene que la Política de Modernización del Estado tiene como objetivos articular e impulsar en el aparato del Estado, el proceso de modernización con miras a obtener resultados positivos que impacten en el bienestar ciudadano, cuya visión de un Estado moderno unitario y descentralizado, inclusivo, abierto, eficiente y orientado al ciudadano. Un estado que tenga estas características estará en capacidad de garantizar a los ciudadanos el acceso a los bienes y servicios de calidad y según Salazar (2013), la modernización del Estado es el “conjunto de procesos y acciones para asegurar la adaptación constante y sostenida del funcionamiento del Estado para responder a las exigencias de la sociedad”.

#### **1.3.2.2 La modernización del Estado como un proceso.**

La Ley N° 27658 (2002), precisa que la modernización de la gestión estatal es un proceso que tiene como finalidad conseguir mayor grado de eficiencia del aparato del Estado, para lograr una adecuada atención a la población con prioridad y optimización del uso de los recursos públicos. La idea es que el Estado esté siempre al servicio de la población, la misma que debe contar con espacios de participación en los tres niveles de gobierno, procurando que el Estado se descentralice y se desconcentre, bajo una gestión transparente a cargo de trabajadores públicos con una preparación y remuneración adecuada y preparados, sin olvidar el equilibrio fiscal.

Este proceso se basa en la realización de las acciones siguientes:

1. Priorizar a los sectores menos favorecidos en la provisión de los bienes y servicios públicos.
2. Generar espacios de concertación y participación de las corrientes políticas y la sociedad civil, compartiendo una visión del Estado para la elaboración de sustentables planes estratégicos.

3. El fortalecimiento de los Gobiernos Locales y Regionales y la gradual transferencia de funciones para el logro de un Estado descentralizado
4. Eliminación de la duplicidad y superposición de funciones y competencias, entre sectores y entidades o entre funcionarios y servidores, generando una mayor eficiencia en el uso de los recursos del Estado.
5. Valorar la carrera pública.
6. Impulsar el control de las acciones del aparato del estado a través de institucionalizar la gestión por resultados, con el uso de los recursos tecnológicos, la planificación estratégica, la rendición de cuentas y la transparencia.

### **1.3.2.3 Dimensiones de Modernización del Estado**

#### **Dimensión 1: Políticas públicas**

Respecto a su definición:

PCM (2013), señaló que las políticas públicas son componentes de la Gestión Pública orientada a resultados, son lineamientos que sostienen la acción pública es en base a ellas es que los gobiernos de turno establecen prioridades para gobernar. Estas políticas deben tomar en cuenta las demandas y necesidades de la población, para que a través del aparato estatal se expresen productos administrativos del estado como: procedimientos administrativos, regulaciones, bienes y servicios que impactarán positivamente en la población.

En mérito a las políticas públicas, en un Estado unitario y descentralizado como el Perú, la intervención del aparato estatal guarda cierta coherencia e integración en beneficio del ciudadano, a través de los Planes de Gobierno, los Planes Sectoriales e institucionales, los cuales se articulan con los Planes Regionales y Locales de Desarrollo, buscando actuar en forma articulada. Institucionales de todas y cada una las entidades del sector público en los tres niveles de gobierno.

## **Dimensión 2: Presupuesto por resultados**

PCM (2013), considerando la escasez de recursos, la Pnmde destaca la importancia de la asignación presupuestal tenga un enfoque hacia resultados. Un Estado que se dice moderno y al servicio de la ciudadanía, además de objetivos claros, requiere que sus recursos sean usados para satisfacer las demandas ciudadanas y que estén sujetos a rendición de cuentas y que su uso sea transparente. Esto permitirá aspirar a la implementación de grandes cambios en la gestión pública, porque se priorizará el uso de esos recursos en el cierre de brechas de “calidad, cobertura de infraestructura y servicios públicos, con mayor eficiencia económica, manteniendo el equilibrio fiscal y fortaleciendo la articulación de todas las entidades públicas a nivel nacional” (p. 30).

Por su parte el Ceplan (2017), señaló que el Ministerio de Economía y Finanzas – MEF, ha impulsado el Presupuesto por Resultados - PpR como una estrategia pública a través de la elaboración de la cadena de valor o cadena de resultados, la cual permite identificar los resultados que se espera de una intervención pública, ha permitido la vinculación de la asignación de presupuesto a los resultados que se pueden medir en favor de la población, especialmente en los programas sociales del estado. De esta manera, es posible que se mida el incremento producido en el valor que se produce en la sociedad a consecuencia de una adecuada gestión pública y es posible medir los resultados de una gestión transparente.

Visto de esta manera, el presupuesto se constituye en una herramienta de gestión del Estado que brinda soporte para que las entidades logren sus objetivos y metas contenidas en sus planes operativos. Es la expresión que se realiza en forma cuantificada, conjunta y de manera sistemática de los gastos de las instituciones que se atienden durante el año fiscal y que muestra hacia donde van dichos gastos. Parte de la Modernización del Estado, está enfocada en el adecuado uso de los recursos en términos de eficacia, y a través del presupuesto por resultados se puede medir el producto de la labor desarrollada.

### **Dimensión 3: Sistemas de información**

PCM (2013), señaló que, para una adecuada toma de decisiones en el marco de la Gestión pública, es necesario contar con sistemas de información que permitan recoger, organizar y analizar los datos que permitan convertirlos en información durante el proceso de planificación que incluye un adecuado diseño de indicadores y la posterior evaluación de los mismos.

Los planes estratégicos requieren de un sistema confiable de información que le permita realizar un seguimiento y evaluación de sus indicadores de medición de resultados y de impacto, los mismos que son validados en base a criterios de relevancia, pertinencia, oportunidad y criterios técnicos de calidad confiabilidad y transparencia para su uso como insumo en la toma de decisiones y su posterior evaluación

#### **1.3.3 Gobierno electrónico**

Según su evolución tecnológica, el concepto de Gobierno Electrónico ha ido variando con los años. Organismos internacionales como la OCDE o el Banco Mundial han cambiado sus propias definiciones que al principio se circunscribían al uso solo de internet para la administración pública y luego, en un concepto más amplio se fue acuñando los términos de “tecnologías de la información y comunicación (TIC)” cuyo uso se fue aplicando o enfocando hacia la gestión pública

##### **1.3.3.1 Definiciones**

Para mayores precisiones tomamos el concepto de Cepal (2011) señaló, que “en cualquier caso, los elementos claves de todas ellas se unen para definir que el GE es fines públicos por medios digitales”.

Por otro lado, en el Perú, la PCM (2013), definió el Gobierno Electrónico como:

El uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en los órganos de la administración pública para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos. Es una herramienta fundamental para la modernización de la gestión pública, en tanto complementa y acompaña la gestión por procesos, apoya el seguimiento y la evaluación, y permite impulsar el gobierno abierto. (p. 50)

La implicancia que tiene en el bienestar ciudadano se expresa principalmente en las facilidades que tiene para realizar trámites sin desplazarse hasta la oficina física de determinada institución, realizar trámites en el Reniec como la obtención de un duplicado de su Documento Nacional de Identidad a cualquier hora del día o de la noche, sin restricción de horario ni restricción geográfica porque el trámite se hace en línea. A realizar consultas a través de los portales de transparencia de las diversas instituciones del estado, por ejemplo, la Consulta Amigable del Ministerio de Economía y Finanzas, en donde se encuentra información en forma transparente de la disponibilidad presupuestal que tiene cada institución, los recursos que se encuentran ya ejecutados y en que obras. También está la implementación de firmas electrónicas para la emisión de documentos, informes y otros documentos en las entidades públicas. La incorporación de TIC también para el pago de impuestos, procesos administrativos, transacciones y pagos en línea, han aumentado la eficiencia y eficacia en los organismos del Estado que las vienen implementando, brindando de esta manera también un eficiente servicio al ciudadano.

Experiencias en el Perú como las citadas se registran bajo el concepto de hacer uso del gobierno electrónico para mejorar el servicio o simplemente llegar al ciudadano. El uso de TIC en los diferentes estamentos del estado, han impactado

positivamente en la atención del ciudadano, experiencias que se plasman también en la diversidad de normas que se han venido emitiendo por las instituciones públicas desde el más alto nivel. En la Presidencia del Consejo de Ministros, por ejemplo, que cuenta con un organismo como la Secretaría Digital y la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informático (Ongei) que es el ente rector en todo lo referente al uso de TIC para la gestión pública, transparentando el quehacer de todo el aparato del estado.

Es importante apreciar la labor que se ha desarrollado en el Perú a lo largo de los últimos años con el trabajo desarrollado a través de las instituciones públicas del Estado como la PCM y el Ministerio de Economía y Finanzas al emitir directivas orientadoras del quehacer de los gobiernos locales, por ejemplo, al poner como incentivos, metas anuales y presupuestales la implementación de internet hasta en los distritos más alejados de nuestro país. Con ello, se ha impulsado el uso de TIC en los colegios, en los establecimientos de salud, se ha mejorado la comunicación, el intercambio de servicios, todo en beneficio de la ciudadanía. Este trabajo fue acompañado de un marco legal que ha marcado el camino a seguir por el aparato estatal desde todos los niveles de gobierno.

La incorporación de las TIC en el contexto peruano, ha generado cambios profundos en la administración pública, pese a las limitaciones de infraestructura que se registran. Lo contradictorio de todo es que el Perú ha tenido en el plano económico un lugar expectante porque su índice de crecimiento ha sido constante en los últimos 20 años, lo cual, permitiría esperar a la par que este se refleje en el bienestar ciudadano. El análisis que realiza la PCM a través de la Política de Modernización de la Gestión Pública, nos hace reflexionar que ambos procesos no han caminado juntos y que si bien es cierto, el Perú tuvo un avance en el plano económico, no se ha reflejado ni ha tenido su contrapartida en el mismo grado en el sentir ciudadano.

La Gobernabilidad Electrónica, según Cepal (2011), sugirió el análisis del uso de las TIC en dos aspectos relevantes enfocados en el desarrollo económico, social e institucional duradero:

**La Administración electrónica (e-administración):** que está relacionada con la optimización de los propios procesos del gobierno y del funcionamiento interno de la gestión pública con la implementación de nuevos procesos, la interconexión entre estos procesos y el seguimiento o control de los mismos.

**Los Servicios electrónicos (e-servicios):** que se enfocan en brindar mejores servicios a la población, como la implementación de trámites interactivos (solicitud de documentos, emisión de documentos, pagos en línea desde y hacia las instituciones del estado, entre otros)

El Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú. La Agenda Digital 2.0 aprobada mediante D.S. 066-2011 PCM, afirma que en estos últimos años, el Gobierno Electrónico se ha convertido de un concepto que dio inicio a la revolución tecnológica en la gestión pública en una herramienta sumamente necesaria para la readecuación y un factor de cambio en el aparato del Estado a través del uso de las TIC, usándolo para optimizar la entrega de servicios y trámites a los ciudadanos y empresas. Contempla como estrategias para el cumplimiento del objetivo 7, el impulsar la interoperabilidad entre las instituciones del Estado, así como, proveer a la población, información, trámites y servicios públicos accesibles por todos los medios para la prestación de más y mejores servicios a la población.

### **1.3.3.2. Evolución del gobierno electrónico**

Cepal (2011), señaló que el GE forma parte de un proceso evolutivo y cita a la ONU para la definición de este marco evolutivo que clasifica las iniciativas de Gobierno electrónico según su nivel de madurez, en razón a que los gobiernos están dando alta prioridad a la adopción de TIC. Esta clasificación se da según los niveles siguientes:

1. Presencia emergente. - cuando un país asume el desarrollo del GE, pero se circunscribe a brindar información básica por internet.
2. Presencia ampliada. - La presencia del país en línea es expandida y

la cantidad de sitios Web va creciendo. Se interactúa a través de medios sofisticados como la búsqueda en sitios Web y a través de correos electrónicos.

3. Presencia Interactiva. - Masiva presencia de instituciones del estado en la Web que ofrecen servicios de interacción sofisticados como por ejemplo el llenado y envío de formularios electrónicos.
4. Presencia transaccional. - Las instituciones públicas ofrecen transacciones completas tales como, el trámite de visas y pasaportes, actas de nacimiento o defunción, pago de impuestos o multas, entre otros trámites.
5. Integración total. - Que comprende acceder en forma instantánea a diversos servicios del estado en forma integrada, de tal manera, que el usuario no percibe el límite entre los distintos servicios que le ofrece el estado. (Tal como hace la Sunedu actualmente con nosotros los estudiantes de posgrado)

De acuerdo a su evolución en temas de gobierno electrónico, las instituciones van implementando estrategias más complejas asociadas a la evolución tecnológica, otorgando a la sociedad grandes beneficios como eliminar las barreras de tiempo y espacio para trámites, equidad en el acceso a la información pública, facilita las comunicaciones, incremento de intercambio interinstitucional, incremento en la producción de bienes y servicios con valor agregado. El uso de TIC permite modernizar la gestión del Estado porque adicionalmente impulsan el control interno, reducen costos, contribuyen con la descentralización acercando el gobierno al ciudadano, facilitando su participación en la toma de decisiones. Genera tipos de relaciones tales como: del Gobierno al ciudadano, del Gobierno a las empresas, del Gobierno a los empleados y de Gobierno a gobierno.

### **1.3.3.3 En el Perú**

En el Perú la presencia del Gobierno Electrónico se inicia en la época de los 90, con la presencia del internet, sin embargo, estudios internacionales como los de Cepal, refieren que por temas políticos y la poca transparencia del manejo de los fondos públicos, no fue posible registrar un avance en material de gestión pública. Es a partir del año 2000 que el Estado Peruano comienza a dar las pautas para el uso de la tecnología con la creación del Portal del Estado Peruano administrado desde la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM).

A partir de ese entonces se ha sucedido la emisión de una serie de medidas y normas al respecto entre las que se encuentran:

1. 2018. Se promulga el D.S. N° 033-2018-PCM mediante el cual se crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano y establecen disposiciones adicionales para el desarrollo del Gobierno Digital.
2. 2018. Se emite la R.M. N° 119-2018-PCM, mediante la cual se dispone la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública.
3. 2018. Se promulga el D.S. N° 051-2018-PCM mediante el cual se crea el Portal de Software Público Peruano y establece disposiciones adicionales sobre el Software Público Peruano.
4. 2018. Se promulga el D.S. N° 050-2018-PCM mediante el cual se aprueba la definición de Seguridad Digital en el Ámbito Nacional

### **1.3.3.4 Estrategia nacional de gobierno electrónico**

En el afán de articular el accionar de las instituciones públicas del Estado y de coordinar esfuerzos, la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico (Ongei) de la Presidencia del Consejo de Ministros, propone que los lineamientos en materia de TIC para el Estado, se enmarquen en la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico para que se “constituya en un instrumento de gestión” y que defina las

actividades informáticas de las instituciones estatales en sus diferentes niveles, la misma que es aprobada mediante Resolución Ministerial N° 274-2006 PCM.

Según el citado documento, se identifican los estándares para el desarrollo del Gobierno Electrónico en el Perú, que permitan la interoperabilidad de los sistemas en el aparato estatal y el privado. Asimismo, se definen un conjunto de políticas enmarcadas en la Ley N° 27658 que contempla, el acercamiento de los servicios de información o servicios en línea de las instituciones públicas a la ciudadanía, la optimización de los procesos y el marco legal del aparato del Estado, la promoción y disposición de infraestructura de las telecomunicaciones en forma adecuada, la administración del proceso de inducción, administración del cambio, aprendizaje y capacitación a la población excluida de las TIC; así como la generación de capacidades en el uso de nuevas tecnologías.

El documento plantea también el cumplimiento de cinco objetivos estratégicos que contemplan la realización de acciones específicas por cada uno de ellos e identifica el liderazgo político, la necesidad de enmarcar el gobierno electrónico dentro de las políticas de Estado, el desarrollo cultural, las alianzas con el sector privado, el reforzamiento de la institucionalidad y la necesidad de contar con recursos, como los factores críticos de éxito para el desarrollo de esta estrategia.

#### **1.3.3.5 El Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú, Agenda Digital 2.0**

Por otro lado, el Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú, Agenda Digital 2.0 tiene como objetivo “permitir que la sociedad peruana acceda a los beneficios que brinda el desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación en todos sus aspectos. Este documento que fue elaborado contando con la participación y el esfuerzo no solamente del sector público, sino también del sector privado, la sociedad civil y la academia, tiene una visión que se enfoca en el desarrollo de la sociedad de la información y del conocimiento en el Perú a través de objetivos puntuales, los mismos que su vez responden a estrategias y acciones

que deben ser desarrolladas por parte de las instituciones del estado, el sector privado, las universidades y representantes de la sociedad civil que se han comprometido en lograr un país, en el que las TIC se constituyan en la herramienta transversal que serán el soporte del desarrollo nacional.

### **1.3.3.6 Dimensiones de Gobierno electrónico**

#### **Dimensión 1: Accesibilidad**

El Plan de acción sobre la Sociedad de la Información y del Conocimiento de América Latina y el Caribe (Elac2015) (2011), contempla como parte de los lineamientos y prioridades el “alcanzar el acceso para todos”, precisa que para los países Latinoamericanos y del Caribe similar importancia a la que tuvieron en el siglo XX las carreteras o la infraestructura eléctrica, la tienen en el siglo XX el acceso a la banda ancha, que se ha constituido en un servicio fundamental para forjar su desarrollo en el ámbito social y económico. La accesibilidad de todas las personas al internet de banda ancha resulta indispensable para hablar en términos de igualdad, inclusión, progreso y democracia, se ha constituido en uno de sus objetivos estratégicos, que contemplen la reducción de tarifas. Para ello hace falta promover incluso tecnología inalámbrica o televisión digital interactiva.

Según refiere el citado documento, a la luz de las evidencias, queda mucho por hacer, pese a que América Latina y el Caribe han iniciado su camino hacia el desarrollo del gobierno electrónico como estrategia para la transformación del sector público que cumpla con las expectativas y demandas ciudadanas para lograr un mayor acceso a los bienes y servicios que brinda. En base a las evaluaciones realizadas subsiste todavía la escasa oferta de servicios o de trámites en línea, como es el caso del SIS Independiente del Seguro Integral de Salud.

Por otro lado, uno de los objetivos de la Agenda Digital Peruana 2.0 es “asegurar el acceso inclusivo y participativo de la población de áreas urbanas y rurales a la sociedad de la información y del conocimiento”. Las estrategias que plantea para conseguir este objetivo, destaca el rol del Estado para obtener una

“Red Dorsal de Fibra Optica”, así como el desarrollo de la conectividad en zonas desatendidas del país, promover la conexión a todas las instituciones públicas que brindan servicio a la población, también contempla como estrategia el impulso para la conectividad de las empresas, particularmente a las MYPES y universidades.

## **Dimensión 2: Actividad informática**

El Plan de acción sobre la Sociedad de la Información y del Conocimiento de América Latina y el Caribe (Elac2015) (2011), en sus lineamientos para forjar la institucionalidad para una Política de Estado, sostiene que la región enfrenta grandes desafíos a pesar de que se ha logrado progresos. Por ejemplo: señala que los Estados tienen el reto de superar sus problemas de coordinación para el desarrollo digital, que las iniciativas no pueden estar fuera de las actividades, estrategias, planes y políticas sectoriales en materia de TIC, que las agendas nacionales y los planes sectoriales deben incorporar información estadística para evaluar posteriormente el impacto que se obtendrá y que sirva de apoyo para monitorear las medidas implementadas, entre otros retos.

En el caso del Perú, existe el Sistema Nacional de Informática conformado por un conjunto de órganos del aparato estatal, los mismos que se hallan interrelacionados y que en forma coordinada desarrollan actividades informáticas oficiales, al amparo de normas en común. Su objetivo es emitir normas para garantizar la legalidad de la adquisición de programas de software en entidades públicas; tiene como ente rector a la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática de la PCM.

Al respecto Andía (2016), señaló:

Que el Plan Operativo Informático, es un instrumento de gestión que permite definir y orientar las actividades informáticas y se elabora de acuerdo al Plan Estratégico Institucional y Sectorial. Dicho plan, prioriza y evalúa la ejecución de actividades informáticas, relacionadas con computadoras, aplicativos, proyectos, redes y

comunicaciones, metodologías, auditoría e internet en función a la disponibilidad presupuestal. (p. 424)

### **Dimensión 3: Legal**

El Plan de acción sobre la Sociedad de la Información y del Conocimiento de América Latina y el Caribe (Elac2015)(2011), contempla como uno de sus principales lineamientos la elaboración de un entorno jurídico que facilite el desarrollo de la sociedad de la información. Afirma un adecuado manejo legal, que permita asegurar la validez de los documentos digitales y permita combatir los delitos por y en medios informáticos, especialmente los que se refieren a delitos económicos, la piratería, el sabotaje, el espionaje, la distribución de virus, la falsificación, el fraude y los delitos que tienen que ver con la vida privada de las personas como son los contenidos que tienen que ver con pornografía infantil, la violencia o el racismo.

Por otro lado, como parte de sus políticas generales, la Estrategia de Gobierno Electrónico de la PCM en el Perú (2011), contempla que se debe mejorar los procesos y el marco legal de la administración pública que permita hacerlos más eficientes, transparentes y con enfoque en el usuario. Esto con el fin de brindarle facilidades para su informatización a través del uso de TIC.

#### **1.4. Formulación del problema**

Angulo (2011), citó a Rodríguez Peñuelas (2003<sup>a</sup>), señalando que el problema es una dificultad, es lo que se quiere resolver, averiguar, o explicar. Por tanto, el problema de investigación es el detonador de la misma, es el inicio de lo que desencadena el saber científico. No hay investigación científica sin problema de investigación. Hernández, Fernández y Baptista (2010), señalan que el planteamiento del problema “es afinar y estructurar formalmente la idea de investigación”. (...) el investigador debe ser capaz no solo de conceptuar el problema, sino también de escribirlo en forma clara, precisa y accesible”.

### **1.4.1 Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre la modernización del Estado y el gobierno electrónico para el producto SIS Independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017?

### **1.4.2 Problemas específicos**

#### **Problema específico 1**

¿Cuál es la la relación que existe entre las políticas públicas y el gobierno electrónico para el producto SIS independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017?

#### **Problema específico 2**

¿Cuál es la relación que existe entre el presupuesto por resultados y el gobierno electrónico para el producto SIS independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017?

#### **Problema específico 3**

¿Cuál es la relación que existe entre los sistemas de información y el gobierno electrónico para el producto SIS independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017?

## **1.5. Justificación del estudio**

### **1.5.1 Justificación teórica**

Las dificultades que tienen los ciudadanos para su aseguramiento y afiliación al producto SIS Independiente ha permitido realizar una revisión de teorías, antecedentes nacionales, internacionales, artículos científicos, revistas,

normas vigente, que guarden relación con las variables de estudio modernización del Estado y gobierno electrónico con la finalidad de verificar si guardan relación una con otra y con la optimización de los servicios que brinda el estado a la población, enmarcadas en la tendencia analizada desde la Presidencia del Consejo de Ministros de mejora de la gestión pública y de acercamiento de la ciudadanía hacia el estado a través de las políticas aprobadas y emitidas.

### **1.5.2 Justificación práctica**

Al desarrollar el presente trabajo se pretende conocer cómo la escasa implementación de políticas de modernización del Estado tienen impacto negativo en la vida de la ciudadanía porque al tener limitaciones para acceder a un seguro de salud que puede ser por diversas razones y pero no por la falta de implementación de políticas de gobierno electrónico o tecnologías de información y comunicación cuyo uso es tan diversificado en la población, en perjuicio de un grupo poblacional que no cuenta con ningún seguro de salud, que se podría tornar vulnerable y sumirse en la pobreza ante un evento de salud castrófico como accidentes o enfermedades de alto costo como el cáncer, VIH, diabetes y otras enfermedades terminales.

### **1.5.3 Justificación metodológica**

Para el presente trabajo se recolectaron datos a través de una encuesta que se aplicó a los trabajadores de la Gerencia del Asegurado (Órgano de línea que tiene a su cargo el área de afiliaciones), la Gerencia de Negocios y Financiamiento (Órgano de línea responsable de la gestión financiera de los diferentes seguros), la Oficina General de Planeamiento Presupuesto y Desarrollo Organizacional (Órgano de asesoramiento encargado de organizar, dirigir y controlar la formulación de políticas, objetivos y estrategias de modernización del Estado) y la Oficina General de Informática y Estadística (Órgano de apoyo que esta a cargo del uso de los recursos informáticos y de tecnologías de la información) del Seguro Integral de Salud. Para ello se usaron dos instrumentos cuya validación estuvo a cargo de tres juicio de expertos. El instrumento N° 1 es el "Cuestionario para medir la variable

modernización del Estado, dicho instrumento constó de 28 preguntas y el instrumento N° 2 es el “Cuestionario para medir la variable gobierno electrónico”, dicho instrumento constó de 28 preguntas, ambos con una medición en escala de Likert. La confiabilidad fué medida por medio del coeficiente del alfa de cronbach en base a los datos que recogidos de la muestra piloto. Para el análisis descriptivo e inferencial se usó el programa estadístico SPSS. 2.3.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis general**

Existe relación entre entre la modernización del Estado y el gobierno electrónico para el producto SIS independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017.

### **1.6.2 Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específica 1**

Existe relación entre políticas públicas y el gobierno electrónico para el producto SIS independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017.

#### **Hipótesis específica 2**

Existe relación entre el presupuesto por resultados y el gobierno electrónico para el producto SIS independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017.

#### **Hipótesis específica 3**

Existe relación entre los sistemas de información y el gobierno electrónico para el producto SIS independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre modernización del Estado y el gobierno electrónico para el producto SIS independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017.

### **1.7.2 Objetivos específicos**

#### **Objetivo específico 1**

Determinar la relación que existe entre las políticas públicas y el gobierno electrónico para el producto SIS independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017.

#### **Objetivo específico 2**

Determinar la relación que existe entre el presupuesto por resultados y el gobierno electrónico para el producto SIS independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017.

#### **Objetivo específico 3**

Determinar la relación que existe entre los sistemas de información y el gobierno electrónico para el producto SIS independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017.

## **II. MÉTODO**

## **2.1. Diseño de la investigación**

### **2.1.1 Paradigma de la investigación**

De los paradigmas existentes, para el presente trabajo se empleò el paradigma positivista, cuyo postulado, según Bernal (2006), es que “toda ciencia, para ser considerada como tal, debe acomodarse al paradigma de las ciencias naturales”.

### **2.1.2. El enfoque de la investigación**

#### **Enfoque Cuantitativo**

Hernandez, Fernandez y Baptista (2010), afirma que las características del enfoque cuantitativo son: la medición de los fenómenos, utiliza la estadística y prueba las hipótesis a través de un proceso secuencial, deductivo, probatorio, analizando la realidad objetiva. Entre sus bondades está, la generalización de resultados, el control de los fenómenos, su precisión, réplica y predicción,

Este enfoque es secuencial y probatorio. En un trabajo de investigación, no se puede eludir las etapas, cada etapa precede a la siguiente bajo un orden riguroso, aunque en ocasiones se puede redefinir alguna fase. Bajo este enfoque, la investigación parte de una idea, que luego de ser delimitada se deriva en objetivos y preguntas de investigación que es el planteamiento del problema. Luego de revisar la literatura al respecto, se construye un marco teórico. Con las preguntas de investigación se elaboran las hipótesis y se definen las variables. Se desarrolla el diseño de la investigación, se define y selecciona la muestra, se recolectan los datos que luego son analizados estadísticamente y se elabora el reporte de resultados.

### **2.1.3. Mètode de investigacòn**

Arias (2006), definió a la metodología como el: “Conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas” (p. 16).

Para el presente trabajo de investigación el método que se usó es el hipotético deductivo. Zárate (2017), quien citó a Soto (2015), afirma que este método” permite mostrar la veracidad o falsedad de las hipótesis que no se pueden demostrar de forma directa, debido a su carácter de conceptualización general” (p.49).

### **2.1.4. Tipo de investigación**

El tipo de investigación utilizado es básica porque ha proporcionado información importante para el conocimiento teórico ya que, aportó nuevas ideas, nuevos conceptos y nuevas formas de entender los problemas.

Valderrama (2014), señaló:

La investigación básica es conocida también como investigación teórica, pura o fundamental. Está destinada a aportar un cuerpo organizado de conocimientos científicos y no produce necesariamente resultados de utilidad práctica inmediata. Se preocupa por recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico – científico, orientado al descubrimiento de principios y leyes. (p.164)

### **2.1.5. Nivel de investigacòn**

#### **Descriptiva**

Sobre el tema, Hernandez, Fernandez y Baptista (2010), refiere que los estudios descriptivos intentan medir, recoger información de manera conjunta o independiente sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, es decir, tratan de detallar, las características o propiedades o perfiles de las personas. “Los estudios descriptivos son

útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación.”

### **Correlacional**

Según refiere Hernández, Fernández y Baptista (2010), este tipo de estudio tiene como propósito “conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p.123).

#### **2.1.6 Diseño de investigación**

##### **No experimental**

El presente trabajo tiene como diseño el no experimental, porque se ha efectuado sin la manipulación deliberada de las variables, solo se ha observado el fenómeno tal y como se da en su contexto natural, para luego describirlo y analizarlo.

Valderrama (2014), señaló:

Este diseño se lleva a cabo sin manipular la(s) variable(s), porque los hechos o sucesos ocurrieron antes de la investigación. Por ello, es considerada como investigación ex post facto, la que también es denominada con un estudio retrospectivo, porque se ha trabajado con hechos que se dieron en la realidad. (p. 178)

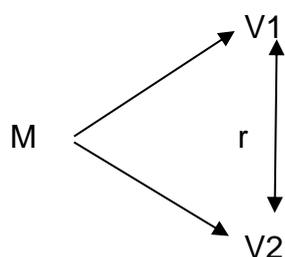
##### **Transversal**

Hernández, Fernández y Baptista (2010), señalaron:

Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede. (p.194)

Este tipo de investigaciones tienen el propósito de conocer una o un conjunto de variables, un contexto, un evento, una comunidad, una situación. Es una exploración inicial en un determinado momento.

El esquema de investigación no experimental, transvesal, utilizado será el siguiente:



Leyenda:

M = Muestra

V1 = modernización del Estado

V2 = gobierno electrónico

r = relación entre V1 y V2

## 2.2. Variables, Operacionalización

### 2.2.1 Variables

Variable 1: Modernización del Estado

Variable 2: Gobierno electrónico

## **Definición conceptual**

### **Variable 1: Modernización del Estado**

PCM (2013) definió:

La modernización de la gestión pública es un proceso permanente que comprende cambios concretos por implementar en el Estado peruano y en sus instituciones, de modo que estas contribuyan a brindar un óptimo servicio al ciudadano, a partir de la evaluación y mejora en el funcionamiento de sus procesos orientados a una gestión para resultados. (p. 23)

## **Definición operacional**

La variable1: Modernización del Estado está compuesto por sus dimensiones e indicadores que serán investigadas por medio de una encuesta al personal de la Gerencia del Asegurado, la Gerencia de Negocios y Financiamiento, la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo y la Oficina General de Tecnología de la Información del Seguro Integral de Salud de Lima Metropolitana, en base a las dimensiones: políticas públicas, presupuesto por resultados, sistemas de información; a través de su escala de medición: 5. Siempre, 4. Casi siempre, 3. A veces, 2. Casi nunca, 1. Nunca.

## **Definición conceptual**

### **Variable 2: Gobierno electrónico**

PCM (2013), mediante la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021 se refirió al Gobierno Electrónico como:

El uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en los órganos de la administración pública para mejorar la

información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos. Es una herramienta fundamental para la modernización de la gestión pública, en tanto complementa y acompaña la gestión por procesos, apoya el seguimiento y la evaluación, y permite impulsar el gobierno abierto. (p. 50)

### **Definición operacional**

La variable2: Gobierno electrónico está compuesto por sus dimensiones e indicadores que serán investigadas por medio de una encuesta al personal de la Gerencia del Asegurado, la Gerencia de Negocios y Financiamiento, la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo y la Oficina General de Tecnología de la Información del Seguro Integral de Salud de Lima Metropolitana, en base a las dimensiones accesibilidad, actividad informática y legal; a través de su escala de medición: 5. Siempre, 4. Casi siempre, 3. A veces, 2. Casi nunca, 1. Nunca.

Tabla 1.

*Operacionalización de la variable 1: Modernización del Estado*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/Valores	Nivel y Rango
Políticas públicas	Problema público	1,2,3	Escala: Ordinal tipo Likert  Valores: 5.Siempre 4. Casi siempre 3. A veces 2. Casi nunca 1. Nunca	Óptimo [104- 140]
	Beneficio público	4,5,6		Regular [67 – 103]
	Interés público	7,8,9		No óptimo [28 – 66]
Presupuesto por resultado	Gestión presupuestal	10,11,12	5.Siempre 4. Casi siempre 3. A veces 2. Casi nunca 1. Nunca	Óptimo [104- 140]
	Recursos directamente recaudados	13,14,15		Regular [67 – 103]
	Cumplimiento de objetivos	16,17,18		No óptimo [28 – 66]
Sistema de información	Servicio al público	19,20,21,	5.Siempre 4. Casi siempre 3. A veces 2. Casi nunca 1. Nunca	Óptimo [104- 140]
	Participación ciudadana	22,23,24,		Regular [67 – 103]
	Portal web	25,26,27,		No óptimo [28 – 66]
	institucional	28		

Tabla 2.

## Operacionalización de las variables 2: Gobierno electrónico

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/valores	Nivel y Rango
			Escala: Ordinal tipo Likert	
Accesibilidad	Afilación Innovación tecnológica Consulta de trámites	1,2,3,4	5. Siempre	Bueno [96- 130]
		5,6,7,8,9,10	4. Casi siempre	Regular [61 – 95]
		11,12,13	3. A veces 2. Casi nunca 1. Nunca	Malo [26 – 60]
Actividad informática	Plan operativo informático 2017 SIS Suficiente hardware Adecuado software	14,15	5. Siempre	Bueno [96- 130]
		16,17,18,19 20,21,22	4. Casi siempre 3. A veces 2. Casi nunca 1. Nunca	Regular [61 – 95] Malo [26 – 60]
Legal	Articulación interinstitucional	23,24	5. Siempre.	Bueno [96- 130]
	Adecuación de normas	25,28	4. Casi siempre 3. A veces 2. Casi nunca 1. Nunca	Regular [61 – 95] Malo [26 – 60]

## 2.3. Población, muestra y muestreo

### 2.3.1 Población

Según Rodríguez (2005) ,“la población es el conjunto de mediciones que se pueden efectuar sobre una característica común de un grupo de seres u objetos”. (p. 79)

La población total estará compuesta por 117 servidores del Seguro Integral de Salud de la Gerencia del Asegurado, la Gerencia de Negocios y Financiamiento, la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo y la Oficina General de Tecnología de la Información en Lima Metropolitana. Según Bernal (2010), “Población, es el conjunto de todos los elementos que comprende el trabajo de investigación” (p.160).

### 2.3.2 Muestra

Para esta investigación la muestra estará compuesta por 90 servidores del Seguro Integral de Salud que ha sido seleccionado por muestreo probabilístico estratificado. Según Bernal (2010), muestra es la fracción de la población que se elige, de donde efectivamente se logra la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se evidencia y se estudia a las variables del objeto de estudio (p.161). El tamaño de muestra de trabajadores se calculó de la siguiente forma:

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

Dónde:

N : población total

p : Proporción de una de las variables importantes del estudio, caso contrario asignarle 0.5

e : Error de tolerancia con 0.05

Z : Valor de la distribución normal, para un nivel de confianza de 1.96, es decir 95% del nivel de confianza

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 0.50(1 - 0.50)117}{0.05^2(117 - 1) + (1.96)^2 0.5(1 - 0.5)} = 90$$

### 2.3.3 Muestreo

Para esta investigación se realizó un muestreo probabilístico estratificado.

El muestreo estratificado es aquel que fracciona a la población en distintos grupos para luego realizar el muestreo por cada grupo. Este fraccionamiento de la población se realiza en el muestreo con el fin de: incrementar el grado de exactitud y eficiencia, ofrecer información adecuada para el estudio en fracciones y facilitar el uso de distintos procedimientos (Namakforoosh, 2005).

Tabla 3.

Cantidad de trabajadores a encuestar en el Seguro Integral de Salud de Lima Metropolitana

Áreas	Nº de Trabajadores	Muestra Estratificada
Gerencia del Asegurado	46	36
Gerencias de Negocios y Financiamiento	24	18
Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Organizacional	13	10
Oficina General de Tecnología de la Información	34	26
<b>TOTAL</b>	<b>117</b>	<b>90</b>

Fuente: Propia (2018)

### **Criterios de inclusión**

Trabajadores de la Gerencia del Asegurado del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana.

Trabajadores de la Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana.

Trabajadores de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Organizacional del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana.

Trabajadores de la Oficina General de Tecnología de la Información del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana.

Trabajadores con conocimiento de normatividad vinculada al aseguramiento universal y aseguramiento en salud de la población, tipos de seguros que tiene el SIS.

Trabajadores con conocimiento de herramientas informáticas

### **Criterios de Exclusión**

Trabajadores que no pertenecen al Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017.

Trabajadores sin conocimiento de herramientas informáticas.

Trabajadores no vinculados al área de aseguramiento en salud.

Trabajadores no vinculados al área de financiamiento.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1 Técnica**

Para la presente investigación se usó como técnica la encuesta.

Según Bernal (2010), indicó:

La encuesta es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas. La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas. (p. 194)

Para la recolección de datos de la presente investigación se empleó la técnica: de la encuesta, por lo que se administraron a la muestra de trabajadores dos cuestionarios con escala de medición tipo Likert

### **2.4.2 Instrumentos**

Los instrumentos que se utilizarán serán dos cuestionarios de tipo escala de Likert donde el personal de la Gerencia del Asegurado, la Gerencia de Negocios y Financiamiento, la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo y la Oficina General de Tecnología de la Información de Lima Metropolitana del Seguro Integral de Salud de Lima Metropolitana responderán al Cuestionario N°1 Modernización del Estado con sus dimensiones correspondientes: políticas públicas, presupuesto por resultados y sistemas de información, el cuestionario tiene 28 preguntas destinadas a recabar información acerca de la variable señalada y sus dimensiones de estudio. Del mismo modo se empleará el cuestionario N° 2 Gobierno electrónico, el cual tiene 28 preguntas, destinadas a recolectar información sobre la variable mencionada y sus dimensiones de estudio: accesibilidad, actividad informática y legal.

Bernal (2010), dice que el cuestionario es un grupo de preguntas que se diseñan para la obtención de datos que se necesitan para conseguir los objetivos del trabajo de investigación. Forma parte de un plan formal que sirve para obtener información de la o las variables a medir. Este instrumento debe ser congruente con el planteamiento del problema y las hipótesis.

Tabla 4.

Ficha técnica del investigador para la variable Modernización del Estado

---

Nombre: Cuestionario N° 1 Modernización del Estado

Autora: Br. Lily Roxana Delgado Guevara

Instrumento: Cuestionario constituido por 28 preguntas.

Marco muestral: Trabajadores del Seguro Integral de Salud de Lima Metropolitana

Enfoque: Cuantitativo.

Muestreo: Probabilístico estratificado.

Técnica: Encuesta

Fecha de realización: julio 2018.

Tamaño de la muestra: 90 trabajadores.

Duración: De 20 a 30 minutos.

Escala: De Likert.

Baremación: Consta de tres niveles:

Óptimo : 104 – 140

Regular : 67 – 103

No óptimo : 28 – 66

---

Tabla 5.

Ficha técnica del investigador para la variable Gobierno electrónico

---

Nombre: Cuestionario N° 2 Gobierno electrónico

Autora: Br. Lily Roxana Delgado Guevara

Instrumento: Cuestionario compuesto por 28 preguntas.

Marco muestral: Trabajadores del Seguro Integral de Salud de Lima  
Metropolitana

Enfoque: Cuantitativo.

Muestreo: Probabilístico estratificado.

Técnica: Encuesta

Fecha de realización: Julio 2018.

Tamaño de la muestra: 90 trabajadores

Duración: De 20 a 30 minutos.

Escala: De Likert.

Baremación: Consta de tres niveles:

Bueno : 96 – 130

Regular : 61 – 95

Malo : 26 – 60

---

### 2.4.3 Validez y confiabilidad del instrumento

#### 2.4.3.1 Validez

Para Bernal (2010), el concepto de validez se refiere al con el juicio que se hace respecto al grado en que el instrumento de medición mide la variable que intenta medir. Este juicio consiste en tener una idea clara de lo que se desea medir y evaluar en consecuencia si las preguntas o los artículos del instrumento en realidad la miden (p. 248)

En esta investigación, ambos instrumentos fueron validados por 3 expertos, profesionales en el tema y metodólogos, razón por la cual se ha considerado sus opiniones como determinantes, dado que, sostuvieron que el instrumento tiene validez significativa, es pertinente, relevante y muestra claridad, lo cual demuestra que responde al objetivo de la investigación.

Tabla 6.

Validez del contenido por juicio o validez de expertos del instrumento modernización del estado

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Dr.	Otto Oliveros Suarez Angles	Aplicable
2	Mag.	Sara Elena Quiroz Miranda	Aplicable
3	Dr.	Abner Leandro Chavez	Aplicable

Fuente: opinión de expertos

El instrumento fue validado por juicio de expertos, para el instrumento modernización del estado el dictamen obtenido es que el instrumento fue aplicable.

Tabla 7.

Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento gobierno electrónico.

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Dr.	Otto Oliveros Suarez Angles	Aplicable
2	Mag.	Sara Elena Quiroz Miranda	Aplicable
3	Dr.	Abner Leandro Chavez	Aplicable

Fuente: opinión de expertos

El instrumento fue validado por juicio de expertos, para el instrumento gobierno electrónico el dictamen obtenido es que el instrumento fue aplicable.

#### 2.4.3.2 Confiabilidad

Según Bernal (2010), “la confiabilidad de un cuestionario se refiere a las consistencias de las puntuaciones logradas por los mismos individuos, cuando se les pregunta en diferentes situaciones con los mismos cuestionarios.”

Se midió ambas variables con el coeficiente del alfa de Cronbach, cuya fórmula es la siguiente:

Dónde:

$\alpha$  = Alfa de Cronbach

$k$  = Número de ítems

$S_i^2$  = Varianza de cada ítem

$S_T^2$  = Varianza total.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right)$$

Tabla 8.

## Niveles de confiabilidad

Rangos	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 A 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 A 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 A 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 A 1.00	Alta confiabilidad

Tomado de: Ruiz Bolivar (2002)

Tabla 9.

## Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la modernización del Estado

Dimensión/variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Modernizacion del estado	,932	28

Como se observa en la tabla 8, el Alfa de Cronbach fue ,932. Por lo tanto, podemos afirmar que el instrumento que mide dicha variable modernización del estado tiene alta confiabilidad.

Tabla 10.

## Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento que mide gobierno electrónico

Dimensión/variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Gobierno electrónico	,931	28

Como se observa en la tabla 9, el Alfa de Cronbach fue ,931. Por lo tanto, podemos afirmar que el instrumento que mide dicha variable gobierno electrónico tiene alta confiabilidad.

### **Recolección de datos**

Con la finalidad de determinar la confiabilidad de los instrumentos, se realizó una encuesta en la muestra de estudio de 90 trabajadores a quienes se les aplicaron los cuestionarios con escala tipo Likert sobre las variables modernización del estado y gobierno electrónico. Las respuestas a cada una de las preguntas por cada dimensión y por cada variable de estudio se adjuntan en el Anexo 5 al presente.

### **2.5. Métodos de análisis de datos**

El método utilizado en la presente investigación fue el método hipotético deductivo. Al respecto, Bernal (2006), afirmó que “este método consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p. 56).

Se empleó la estadística descriptiva para los datos recolectados. Para probar las hipótesis propuestas se utilizó el coeficiente no paramétrico Rho de Spearman. Asimismo, para valorar, examinar e interpretar los datos se usó el software estadístico SPSS versión 2.3, por medio de ello se prepararon las tablas y figuras estadísticas.

La contrastación de las hipótesis se realizó tomando en cuenta algunos criterios como: (a) La enunciación de la hipótesis nula o de trabajo y las hipótesis alternas o de investigación, (b) Determinar el nivel de significancia o error que la investigadora está dispuesta a asumir, (c) Seleccionar del estadístico de prueba, (d) Estimar el p-valor y (e) Toma de decisión, en función del resultado obtenido, para ver si rechaza la hipótesis nula. Para elegir la estadística de prueba se tuvo en cuenta los siguientes aspectos: (a) Objetivo de la investigación, (b) Diseño de la

investigación, (c) Variable de la investigación y (d) Escala de medición.

## **2.6. Aspectos éticos**

La información contemplada en la presente investigación fue recogida del grupo de trabajadores del Seguro Integral de Salud que conformaron la muestra. Esta información fue tratada según los criterios de la investigación y haciendo uso de los instrumentos correspondientes a la técnica aplicada.

Asimismo, la autoría en la información bibliográfica contemplada en el presente trabajo ha sido respetada y se ha cumplido con hacer la referencia de los autores, con los datos de editorial y demás detalles que solicita la norma.

En los anexos se adjunta, los cuadros elaborados que sustentan la investigación realizada, de igual forma, se incorpora la documentación formal que han emitido las autoridades de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo y del Seguro Integral de Salud en la que se muestra que se contó con la autorización de ambas entidades para la realización de la misma. De igual manera precisar que, se ha mantenido en todo momento el anonimato de las personas encuestadas, el respeto y consideración hacia ellos sin prejuizamiento.

### **III. RESULTADOS**

### 3.1. Análisis descriptivo de los resultados

#### Variable: Modernización del Estado

Tabla 11.

Niveles de percepción de Modernización del Estado entre los trabajadores del Seguro Integral de Salud de Lima Metropolitana, 2017

Modernización del estado	Frecuencia	Porcentaje
Óptimo	21	23,3
Aceptable	37	41,1
No óptimo	32	35,6
Total	90	100,0

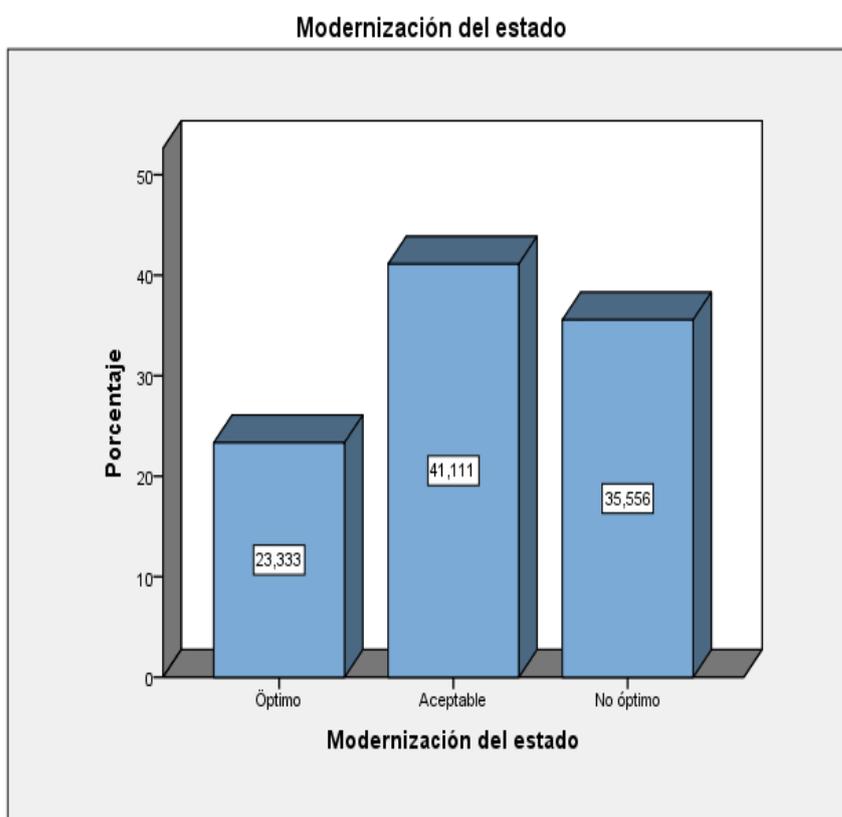


Figura 2. Modernización del estado

De acuerdo a la figura 3 y tabla 11 de datos, el 23.3% de servidores percibe un nivel óptimo en la variable modernización del estado, el 41.1% un nivel aceptable y el 35.6% un nivel no óptimo, siendo el nivel aceptable el predominante en la variable modernización del estado.

#### Variable: Gobierno electrónico

Tabla 12.

Niveles de percepción de Gobierno electrónico entre los trabajadores del Seguro Integral de Salud de Lima Metropolitana, 2017.

Gobierno electrónico	Frecuencia	Porcentaje
Malo	27	30,0
Bueno	47	52,2
Excelente	16	17,8
Válidos Total	90	100,0

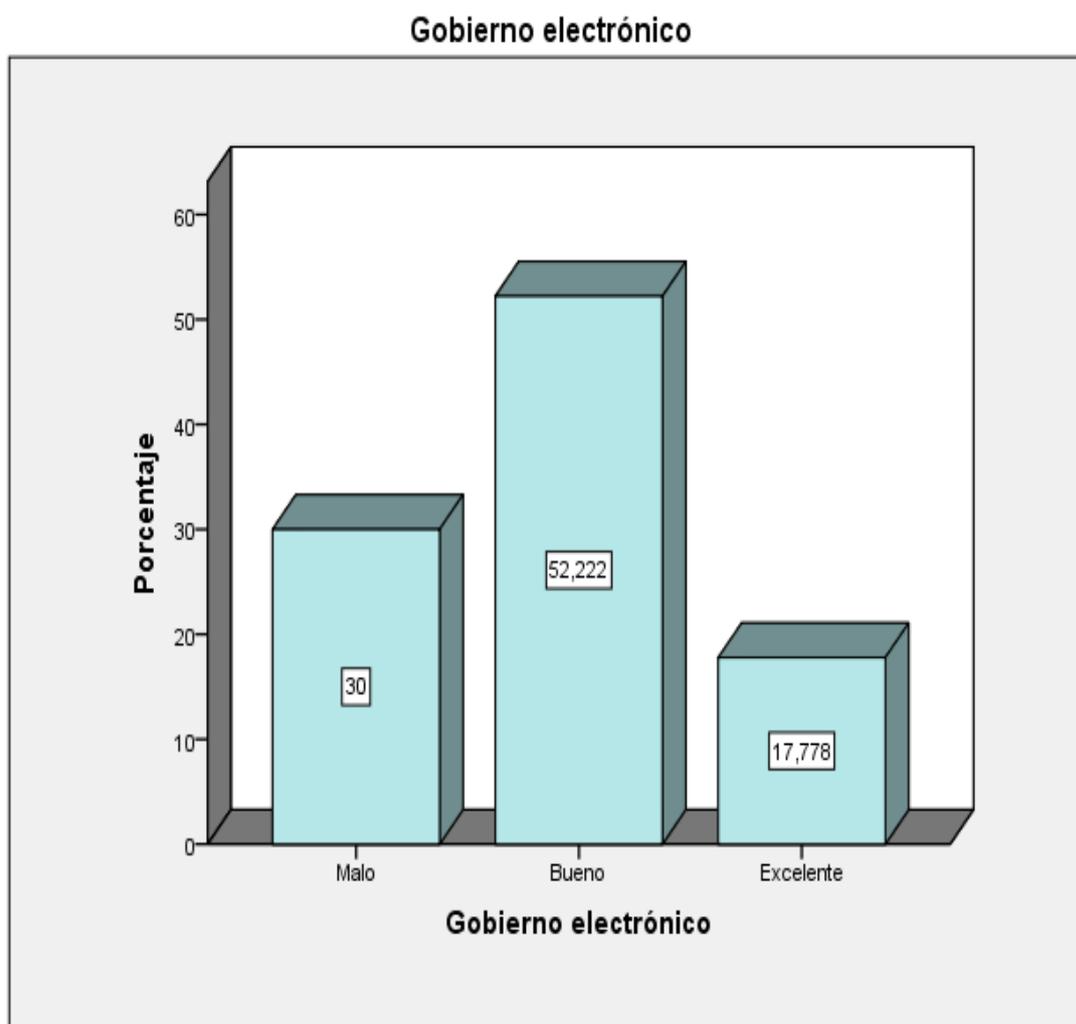


Figura 3. Gobierno electrónico

De acuerdo a la figura 4 y tabla 12 de datos, el 30.0% de servidores percibe un nivel malo en la variable gobierno electrónico, el 52.2% un nivel bueno y el 17.8% un nivel excelente siendo el nivel bueno el predominante en la variable gobierno electrónico.

### Tabla cruzada Modernización del estado y gobierno electrónico

Tabla 13.

Distribución de frecuencias y porcentajes de modernización del Estado y gobierno electrónico

Modernización del estado	Gobierno electrónico						TOTAL	
	Malo		Bueno		Excelente			
	f	%	f	%	f	%	f	%
No óptimo	13	14.40%	8	8.90%	0	0.00%	21	23.30%
Aceptable	11	12.20%	21	23.30%	5	5.60%	37	41.10%
Optimo	3	3.30%	18	20.00%	11	12.20%	32	36.60%
TOTAL	27	30.00%	47	52.20%	16	17.80%	90	100.00%

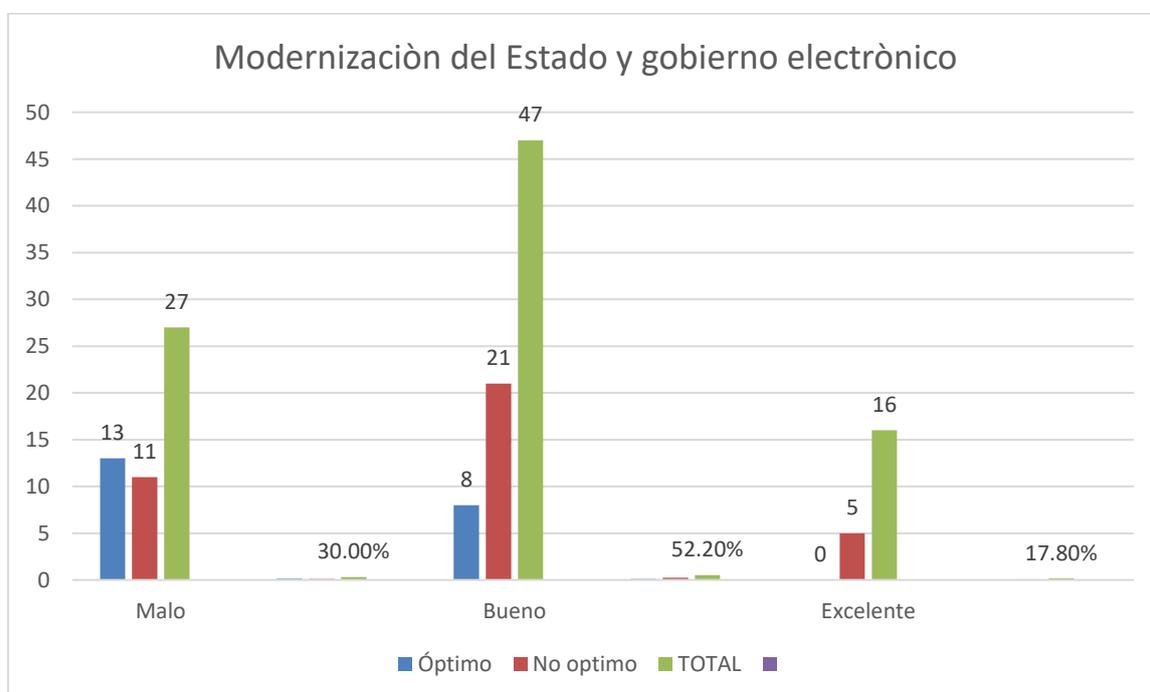


Figura 4. Gráfica de barras de modernización del Estado y gobierno electrónico

De acuerdo a la figura 5 y tabla 13 de datos, el 11(12.2%) de trabajadores encuestados perciben un nivel excelente en gobierno electrónico y un nivel óptimo en modernización del estado el 21(23.30%) un nivel bueno en gobierno electrónico y aceptable en modernización del estado, el 13(14.4%) un nivel malo en gobierno electrónico y no óptimo en modernización del estado; siendo los niveles bueno y aceptable los predominates en modernización del estado y gobierno electrónico.

Tabla 14.

Distribución de frecuencias y porcentajes modernización del Estado y accesibilidad entre los trabajadores del Seguro Integral de Salud de Lima Metropolitana, 2017

Modernización del Estado	Malo		Accesibilidad Bueno		Excelente		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%
No óptimo	3	3.30%	3	3.30%	10	11.10%	30	33.30%
Aceptable	12	13.30%	27	30.00%	5	5.60%	44	48.90%
Óptimo	12	13.30%	17	18.90%	1	1.10%	16	17.80%
TOTAL	27	30.00%	47	52.20%	16	17.80%	81	100.00%

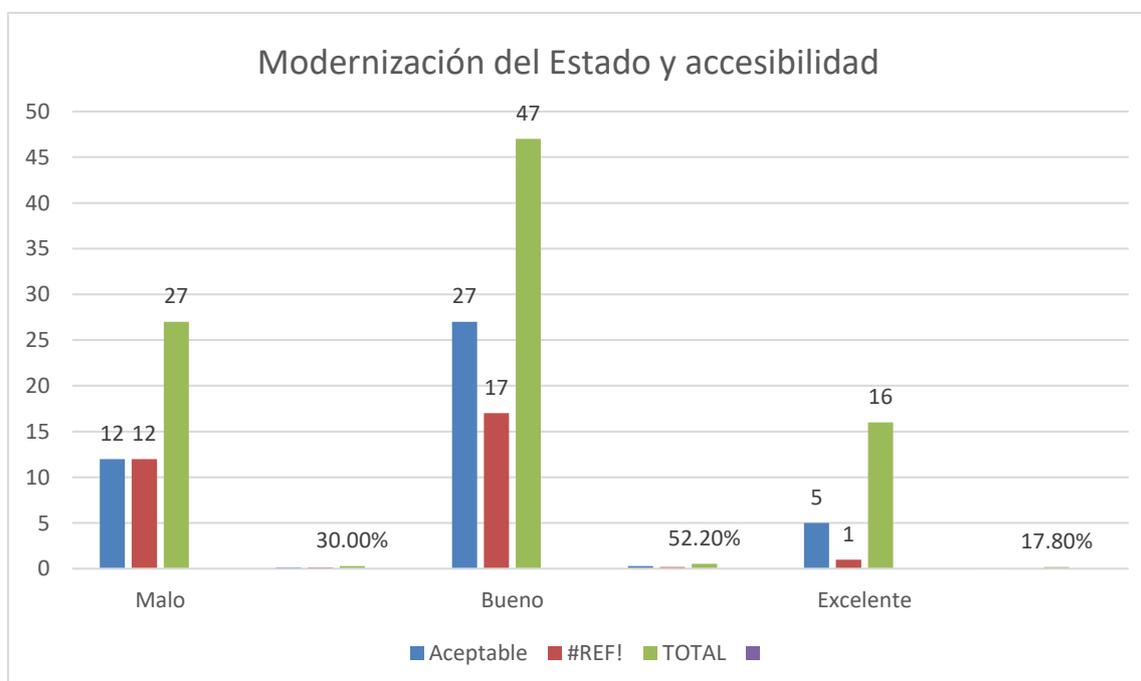


Figura 5. Gráfica de barras de Modernización del Estado y accesibilidad

De acuerdo a la figura 6 y tabla 14 de datos, el 10(11.10%) de trabajadores encuestados perciben un nivel excelente en accesibilidad y un nivel no óptimo en modernización del Estado el 27(30.0%) un nivel buena en accesibilidad y aceptable en modernización del estado, el 12(13.3%) un nivel malo en accesibilidad y aceptable y optimo en modernización del estado; siendo los niveles bueno y aceptable los predominates en modernización del estado y accesibilidad.

Tabla 15.

Distribución de frecuencias y porcentajes modernización del Estado y sistemas de información entre los trabajadores del Seguro Integral de Salud de Lima Metropolitana, 2017

Modernización del Estado	Sistemas de información						TOTAL	
	Malo		Bueno		Excelente			
	f	%	f	%	f	%	f	%
No óptimo	3	3.30%	8	8.90%	12	13.30%	23	25.60%
Aceptable	7	7.80%	36	40.00%	4	4.40%	47	52.20%
Optimo	17	18.90%	3	3.30%	0	0.00%	20	22.20%
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>30.00%</b>	<b>47</b>	<b>52.20%</b>	<b>16</b>	<b>17.80%</b>	<b>81</b>	<b>100.00%</b>

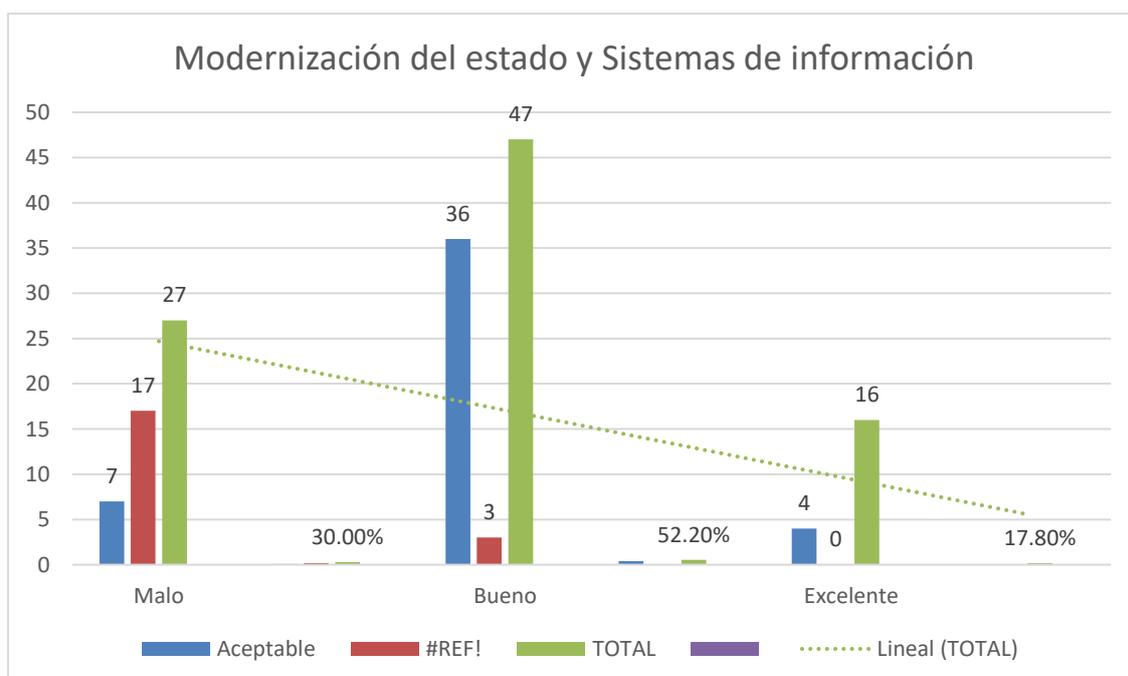


Figura 6. Gráfica de barras de modernización del Estado y sistemas de información

De acuerdo a la figura 7 y tabla 15 de datos, el 12(13.30%) de trabajadores encuestados perciben un nivel excelente en sistemas de información y un nivel no óptimo en modernización del estado el 36(40.0%) un nivel aceptable en sistemas de información y aceptable en modernización del estado, el 17(18.9%) un nivel malo en sistemas de información y aceptable y optimo en modernización del estado; siendo los niveles bueno y aceptable los predominates en modernización del estado y sistemas de información.

Tabla 16.

Distribución de frecuencias y porcentajes modernización del Estado y Legal entre los trabajadores del Seguro Integral de Salud de Lima Metropolitana, 2017

Modernización del Estado	Legal						TOTAL	
	Malo		Bueno		Excelente			
	f	%	f	%	f	%	f	%
No óptimo	3	3.30%	16	17.80%	10	11.10%	29	32.20%
Aceptable	14	15.60%	27	30.00%	4	4.40%	45	50.00%
Optimo	10	11.10%	4	4.40%	2	2.20%	16	17.80%
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>30.00%</b>	<b>47</b>	<b>52.20%</b>	<b>16</b>	<b>17.80%</b>	<b>81</b>	<b>100.00%</b>

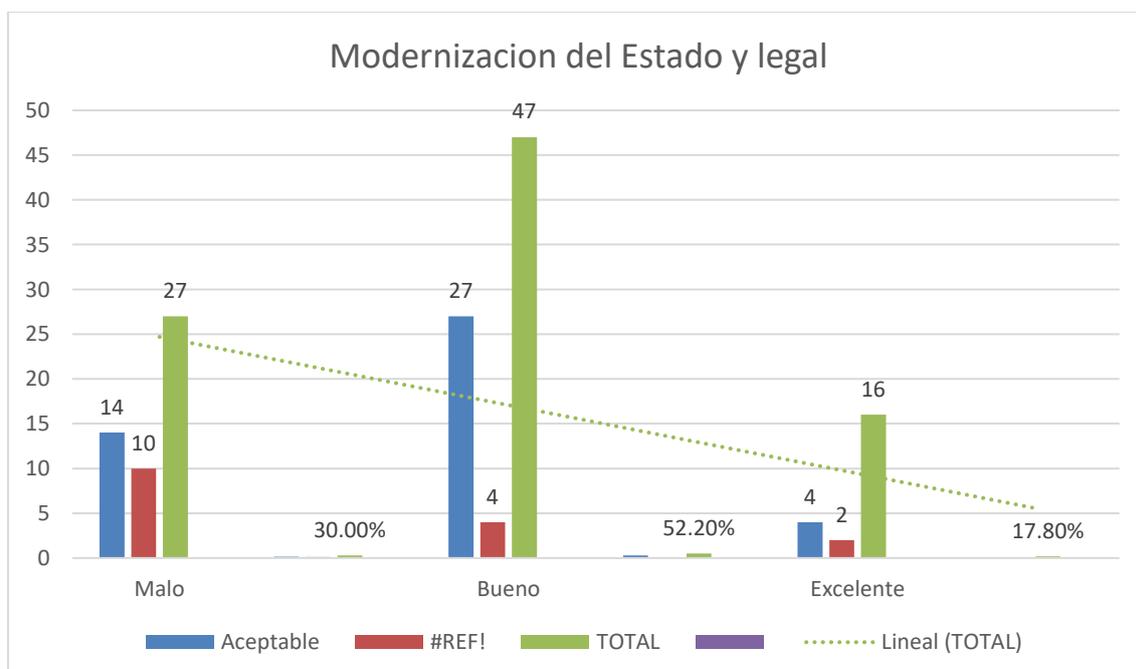


Figura 7. Gráfica de barras de modernización del Estado y Legal

De acuerdo a la figura 8 y tabla 16 de datos, el 10(11.10%) de trabajadores encuestados perciben un nivel excelente en legal y un nivel no óptimo en modernización del estado el 27(30.0%) un nivel bueno en legal y aceptable en modernización del estado, el 14(15.6%) un nivel malo en legal y aceptable en modernización del estado; siendo los niveles bueno y aceptable los predominantes en modernización del estado y legal.

### **3.2. Contrastación de hipótesis**

#### **Hipótesis general**

Ho: No existe relación significativa entre modernización del Estado y el gobierno electrónico para el producto SIS independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017.

H1: Existe relación significativa entre modernización del Estado y el gobierno electrónico para el producto SIS independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017.

#### **Nivel de significación:**

El nivel de significación teórica  $\alpha = 0.05$   
que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%

#### **Regla de decisión:**

El nivel de significación " $p$ " es menor que  $\alpha$ , rechazar  $H_0$   
El nivel de significación " $p$ " no es menor que  $\alpha$ , no rechazar  $H_0$

#### **Prueba estadística**

La prueba estadística empleando el estadístico inferencial rho de Spearman

Tabla 17.

*Coefficiente de correlación de Spearman: modernización de estado y gobierno electrónico*

Correlaciones			Modernización del Estado	Gobierno electrónico
Rho de Spearman	Modernización del Estado	Coefficiente de correlación	1,000	,847**
		Sig.(p) (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Gobierno electrónico	Coefficiente de correlación	,847**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

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

#### Decisión estadística

A través del coeficiente de correlación Rho de Spearman se evidencia una relación estadísticamente significativa, muy alta ( $r= 0.847$ ) y directamente proporcional, entre las variables modernización del estado y gobierno electrónico; asimismo, debido a que el  $p\_valor < 0.05$ , estadísticamente se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis general.

#### Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre políticas públicas y el gobierno electrónico para el producto SIS independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017.

H1: Existe relación significativa entre políticas públicas y el gobierno electrónico para el producto SIS independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017.

Tabla 18.

*Coefficiente de correlación de Spearman: Políticas públicas y gobierno electrónico*

Correlaciones			Políticas públicas	Gobierno electrónico
Rho de Spearman	Políticas públicas	Coeficiente de correlación	1,000	,833**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	,833**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

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

## Decisión estadística

Mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman se evidencia una relación estadísticamente significativa, muy alta ( $r= 0.833$ ) y directamente proporcional, entre la dimensión políticas públicas y la variable gobierno electrónico; asimismo, debido a que el  $p\_valor < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis específica.

**Hipótesis específica 2**

Ho: No existe relación significativa entre presupuesto por resultados y el gobierno electrónico para el producto SIS independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017.

H1: Existe relación significativa entre presupuesto por resultados y el gobierno electrónico para el producto SIS independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017.

Tabla 19.

*Coefficiente de correlación de Spearman: Presupuesto por resultado y gobierno electrónico*

Correlaciones			Presupuesto por resultado	Gobierno electrónico
Rho de Spearman	Presupuesto por resultado	Coefficiente de correlación	1,000	,796**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Gobierno electrónico	Coefficiente de correlación	,796**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

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

### Decisión estadística

Mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman se evidencia una relación estadísticamente significativa, alta ( $r= 0.796$ ) y directamente proporcional, entre presupuesto por resultado y gobierno electrónico; asimismo, debido a que el  $p\_valor < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis específica.

### Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre sistemas de información y el gobierno electrónico para el producto SIS independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017.

H1: Existe relación significativa entre sistemas de información y el gobierno electrónico para el producto SIS independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017.

Tabla 20.

*Coefficiente de correlación de Spearman: sistemas de información y gobierno electrónico*

Correlaciones			Sistemas de información	Gobierno electrónico
Rho de Spearman	Sistema de información	Coeficiente de correlación	1,000	,887**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	,887**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

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

## Decisión estadística

Mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman se evidencia una relación estadísticamente significativa, alta ( $r= 0.887$ ) y directamente proporcional, entre sistemas de información y gobierno electrónico; asimismo, debido a que el  $p\_valor < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis específica.

## **IV. DISCUSIÓN**

El objetivo general planteado fue determinar la relación entre modernización del Estado y el gobierno electrónico para el producto SIS independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017. Para conseguir los objetivos de la investigación se aplicaron los instrumentos correspondientes para ambas variables: modernización del Estado y gobierno electrónico. Este instrumento fue elaborado de acuerdo a sus dimensiones e indicadores de las variables de estudio.

Los resultados que se obtuvieron aplicando la técnica estadística predictiva con el software SPSS V23, con el fin de obtener los estadísticos descriptivos de las variables de estudio y la respectiva contratación de las hipótesis de acuerdo al problema y los objetivos de investigación, evidenciaron lo siguiente:

Para el contraste de la hipótesis general, en la tabla 16, siendo  $p = 0,000$  es menor que  $0,05$ , se rechaza la  $H_0$ . Por lo tanto, existen evidencias suficientes para afirmar que la variable de estudio modernización del Estado tiene relación positiva alta (Rho de Spearman = ,847) y significativa ( $p$  valor =  $0.000$  menor que  $0.05$ ) con la variable 2 gobierno electrónico; este resultado es parecido al estudio realizado por Montesinos (2017) en la investigación El gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017. Quien en sus resultados encontró una correlación positiva. ( $r = 0.582$ , lo sustentan: PCM (2016, p.23) y PCM (2013, p. 50),

En el contraste de la hipótesis específica 1, en la tabla 17, siendo  $p = 0,000$  es menor que  $0,05$ , se rechaza la  $H_0$ . Por lo tanto, existen evidencias suficientes para afirmar que las políticas públicas tienen relación positiva alta (Rho = ,833) y significativa ( $p$  valor =  $0.000$  menor que  $0.05$ ) con el gobierno electrónico. Se adhiere Asinelli (2013). En su tesis titulada: *La Modernización del Estado en Argentina y efecto estructural o decisión política*, quien encontró una relación lineal estadísticamente significativa alta ( $r = 0.854$ ,  $p < 0.05$ ), lo sustenta PCM (2013, p. 29)

En el contraste de la hipótesis específica 2, en la tabla 18, debido a que  $p = 0,000$  es menor que  $0,05$ , se rechaza la  $H_0$ . Por lo tanto, existen evidencias

suficientes para afirmar que el presupuesto por resultados tiene relación positiva alta ( $Rho = ,796$ ) y significativa ( $p$  valor = 0.000 menor que 0.05) con el gobierno electrónico. Se adhieren Cárdenas (2018) en la investigación Modernización de la Gestión Pública y cumplimiento de obligaciones ambientales fiscalizables aplicadas a la minería-OEFA, 2017. Quien encontró una correlación significativa moderada ( $r = 0.542$ ,  $p < 0.05$ ), lo confirma PCM (2013, p. 30),

En el contraste de la hipótesis específica 3, en la tabla 19, debido a que  $p = 0,000$  es menor que 0,05, se rechaza la  $H_0$ . Por lo tanto, existen evidencias suficientes para afirmar que los sistemas de información tienen relación positiva alta ( $Rho = ,887$ ) y significativa ( $p$  valor = 0.000 menor que 0.05) con el gobierno electrónico. Se adhieren Zárate (2017), quien encontró una correlación positiva baja ( $r = 0.166$ ,  $p < 0.05$ ), lo confirma PCM (2013, p. 45),

El reporte de los resultados de la descripción estadística de la variable modernización del estado, en la tabla 11 de datos, el 21(23.3%) de trabajadores encuestados perciben un nivel óptimo en la variable modernización del estado, el 37(41.1%) un nivel aceptable, y el 32(35.6%) un nivel no óptimo, siendo el nivel aceptable el predominante en la variable modernización del estado. Este estudio es similar al de Manso G., Hidalgo A., Carvajal A. y De Abajo F.J. (2010) en el libro *Los primeros 25 años del Sistema Español de Farmacovigilancia de Medicamentos de Uso Humano* en el que se explicó cómo España tiene un sistema de farmacovigilancia que facilita la recogida de información sobre los efectos adversos que pueden ocasionar los medicamentos; lo sustenta: OMS (2001).

El reporte de los resultados de la descripción estadística de la variable gobierno electrónico en la tabla 12 de datos, el 27(30%) de trabajadores encuestados perciben un nivel malo en la variable gobierno electrónico, el 47(52.2%) un nivel bueno, y el 16(17.8%) un nivel excelente, siendo el nivel bueno el predominante en la variable gobierno electrónico. Este estudio es similar al de Manso G., Hidalgo A., Carvajal A. y De Abajo F.J. (2010) en el libro *Los primeros 25 años del Sistema Español de Farmacovigilancia de Medicamentos de Uso Humano* se explicó cómo España tiene un sistema de farmacovigilancia que facilita

la recogida de información sobre los efectos adversos que pueden ocasionar los medicamentos; lo sustenta: OMS (2001).

## **V. CONCLUSIONES**

**Primera:** La modernización del Estado tiene relación positiva y significativa con el gobierno electrónico para el producto SIS independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017. (Rho Spearman= 0.847,  $p < 0.05$ ).

**Segunda:** Las políticas públicas tiene relación positiva y significativa con el gobierno electrónico para el producto SIS independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017. (Rho Spearman = 0.833,  $p < 0.05$ ).

**Tercera:** El presupuesto por resultados tiene relación positiva y significativa con el gobierno electrónico para el producto SIS independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017. (Rho Spearman = 0.796,  $p < 0.05$ ).

**Cuarta:** Los sistemas de información tiene relación positiva y significativa con el gobierno electrónico para el producto SIS independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017. (Rho Spearman = 0.887,  $p < 0.05$ ).

## **VI. RECOMENDACIONES**

**Primera:** Se recomienda a la Alta Dirección y a las diversas instancias del Seguro Integral de Salud que están involucradas en la implementación de estrategias de modernización del Estado y gobierno electrónico; dar a conocer los resultados de la investigación a fin de conocer el impacto que tienen en la ciudadanía y con ello afianzar el desarrollo del producto SIS Independiente del Seguro Integral de Salud.

**Segunda:** Se recomienda a las instancias involucradas, que como parte del Plan de Desarrollo de las Personas, se contemple capacitaciones a los trabajadores referentes a políticas públicas, para optimizar los resultados de la gestión del Seguro Integral de Salud.

**Tercera:** Se recomienda a la Alta Dirección del Seguro Integral de Salud a involucrar y adiestrar a todos sus trabajadores en temas como la importancia del presupuesto por resultados para incorporarlos en la labor diaria.

**Cuarta:** Se recomienda a la Alta Dirección del Seguro Integral de Salud, disponer que la Oficina General de Informática y Estadística programe eventos de socialización de conocimientos en sistemas de información, para todos los trabajadores de la institución, dada su relevancia en material de gobierno electrónico y el uso de las TIC.

## **VII. REFERENCIAS**

Alfaro R., Bustos, G., Gonzales, A. y Loroño, J. (2005). *Introducción al Gobierno Electrónico. Actores y Dimensiones*. Valparaíso: Ediciones Universitarias Universidad de Valparaíso.

Andía, W. (2016). *Manual de Gestión Pública: Pautas para la aplicación de los sistemas administrativos*. (6a. ed.). Perú: Colecciones Jovic.

Angulo, E. (2011). *Política fiscal y estrategia como factor de desarrollo de la mediana empresa commercial sinaloense. Un estudio de caso*. (Tesis doctoral. Universidad Autonoma de Sinaloa). Mexico D.F. Disponible es:

[http://file:///C:/Users/JOSECH~1/AppData/Local/Temp/Rar\\$Dla10416.45409/eal.pdf](http://file:///C:/Users/JOSECH~1/AppData/Local/Temp/Rar$Dla10416.45409/eal.pdf).

Asinelli, Ch. (2013). *Modernización del Estado en Argentina: ¿el rol del gobierno ecto estructural o decisión política? El Proyecto de Modernización del Estado como estudio de caso de restricciones en las transformaciones*, Tesis de Maestría, Universidad de san Andrés, Buenos Aires, Argentina. Disponible en:

<http://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/bitstream/10908/2488/1/%5BP%5D%5BW%5D%20M%20AyPP%20%20Asinelli%2C%20Christian%20G..pdf>

Auad, V. (2017). *Modernización y mejoramiento de la gestión en el sector publico: Una Mirada desde la innovación participative*, tesis de Maestría, Universidad del Desarrollo, Chile. Disponible en:

<http://repositorio.udd.cl/bitstream/handle/11447/2018/Documento.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bandeira, P. (2015). Las reformas del Estado en América Latina. *Revista Iberoamericana de estudios de Desarrollo/ Iberoamerican Journal of Development Studies* Volúmen 4, número/ Issue 1, pp. 36-55. ISSN 2254-2035. Disponible en:

<http://ried.unizar.es/index.php/revista/article/viewFile/130/64>

Bernal, G. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.

Cárdenas, N. (2018). *Modernización de la gestión pública y cumplimiento de obligaciones ambientales fiscalizables aplicables a la minería- OEFA, 2017*, Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Disponible en:

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14726/C%C3%A1rdenas\\_FN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14726/C%C3%A1rdenas_FN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Casas, C. (2012). *Avances de la reforma y modernización del Estado en el Perú*. Lima, Perú: Secretaría de Gestión Pública PCM.

Cavalli, O. (2009). Gobierno Electrónico en América Latina. *Informática Pública* 11(1) 23-25, 2009. Disponible en:

[http://www.ip.pbh.gov.br/ANO11\\_N1\\_PDF/gobierno\\_electronico\\_en\\_america\\_latina.pdf](http://www.ip.pbh.gov.br/ANO11_N1_PDF/gobierno_electronico_en_america_latina.pdf).

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Plan de acción sobre la Sociedad de la Información y del Conocimiento de América Latina y el Caribe (Elac2015). Disponible en:

[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/22580/1/S2013176\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/22580/1/S2013176_es.pdf).

Cuadrado, V. (2015). *Estrategias para el alcance de la participación ciudadana: en la formulación de las políticas públicas culturales desde la Secretaría de Cultura del Distrito Metropolitano de Quito*, (Tesis de Maestría, Universidad de Posgrado del Estado iaen), Quito, Ecuador. Disponible en:

<http://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/24000/3772/1/TESIS%20DE%20MAESTRIA%20GESTION%20P%C3%9ABLICA%20%28FINAL%29%20-%20CUADRADO%20VICTOR.pdf>

Esteves J. (2005). *Análisis del gobierno electrónico municipal en España*. Madrid.

Working Paper, Instituto de Empresa.

Gladys, S. (2004). Gobierno Electrónico: Modernización y transparencia de la gestión pública. *Revista de Derecho*, 1, 1-23. Recuperado a partir de: <http://www.redalyc.org/pdf/851/85102101.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6a. ed.). México: Mc Graw Hill.

Hurtado, I. y Toro, J. (2007). Paradigmas y Métodos de investigación en tiempos de cambio. Venezuela: Episteme Consultores Asociados C.A.

Lagos, R. (2011). Gobierno electrónico municipal. Santiago, Chile: editorial CIPOD.

Layne, K. y Lee, Y. (2001). Developing fully functional E-government: A four-stage model. Artículo. Usa.

Lizardo, R. (2018). *Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica*, Tesis Doctoral, Universidad Complutense de Madrid, España. Disponible en: <http://eprints.ucm.es/47393/1/T39870.pdf>

Marín, A. y Morales, J. (2010). *Modernidad y Modernización en América latina: Una aventura Inacabada*. España. Disponible en: [https://Pendientesdemigracion.ucm.es/info/nomadas/26/marinbravo\\_moralesmartin.pdf](https://Pendientesdemigracion.ucm.es/info/nomadas/26/marinbravo_moralesmartin.pdf).

Medellín, P. (1994). La Modernización del Estado en América Latina: Entre la Reestructuración y el Reformismo. *Revista del CLAD Reforma y Democracia* N°2 (Jul.1994).

Ministerio de la Secretaría General de la República de Chile (2016). Unidad de modernización y gobierno digital de Chile. Disponible en:

<http://www.modernizacion.gob.cl/es/acerca/>.

Ministerio de Economía y Finanzas (2018). Transparencia Económica Perú. Disponible en:

<http://apps5.mineco.gob.pe/transparencia/Navegador/default.aspx>.

Ministerio de Salud (2011). Aprueban el Reglamento de Organización y Funciones del Seguro Integral de Salud. Disponible en:

[http://www.sis.gob.pe/Portal/Transparencia\\_pdf/Datos\\_Generales/Organizacion/ROF/DS\\_011-2011-SA.pdf](http://www.sis.gob.pe/Portal/Transparencia_pdf/Datos_Generales/Organizacion/ROF/DS_011-2011-SA.pdf)

Montesinos (2017). *El gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017*, tesis de Maestría, Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Disponible en:

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9036/Montesinos\\_BLV.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9036/Montesinos_BLV.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Naciones Unidas (2018). Mercado digital regional. Aspectos Estratégicos. Santiago. Abril 2018. Naciones Unidas.

Naser A. y Concha G. (2011). El Gobierno electrónico en la gestión pública. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES) de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Naciones Unidas. Chile.

Namakforoosh, M. (2005). *Metodología de la Investigación*. (2a. ed.). México: Limusa. Disponible en:

<https://books.google.com.mx/books?id=ZEJ7-0hmvhwC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática- ONGEI (2012). Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017. Disponible en:

[http://www2.pcm.gob.pe/clip/ESTRATEGIA%20NACIONAL%20DE%20GOBIERNO%20ELECTRONICO\\_V5.pdf](http://www2.pcm.gob.pe/clip/ESTRATEGIA%20NACIONAL%20DE%20GOBIERNO%20ELECTRONICO_V5.pdf)

Presidencia del Consejo de Ministros (2006). Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico en el Perú. Disponible en:

[http://www.sa.gob.pe/renhice/documentos/normativa/RM274-2006-PCM%20-%20Estrategia%20Nacional%20de%20Gobierno%20Electrónico%20\(Publicación\).pdf](http://www.sa.gob.pe/renhice/documentos/normativa/RM274-2006-PCM%20-%20Estrategia%20Nacional%20de%20Gobierno%20Electrónico%20(Publicación).pdf)

Presidencia del Consejo de Ministros (2011). Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú. La Agenda Digital Peruana 2.0. Disponible en

<http://www.peru.gob.pe/AgendaDigitalPeru>.

Presidencia del Consejo de Ministros (2013). Política Nacional de Modernización de la gestión pública al 2021. Perú. Disponible en:

<http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>.

Presidencia de la República (30, enero 2002). Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. (27658). Perú. Disponible en:

<http://minagri.gob.pe/portal/download/pdf/cetsar/ley-modernizacion.pdf>.

Presidencia de la República (08, abril 2009). Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud. (29344). Perú. Disponible en:

<http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29344.pdf>.

Presidencia de la República (07, diciembre 2017). Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2018 (30693). Disponible en:

<https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/ley/16767-ley-n-30693/file>.

Salazar, A. (2013). Problemas que afronta la Modernización del Estado. Actualidad Gubernamental, N° 62 –Diciembre.

- Seguro Integral de Salud (2017). Plan Operativo Institucional 2018. Disponible en: [http://www.sis.gob.pe/Portal/Transparencia\\_pdf/resolucion\\_jeatural/RJ2017\\_283.pdf](http://www.sis.gob.pe/Portal/Transparencia_pdf/resolucion_jeatural/RJ2017_283.pdf).
- Sosa, J. (2015). Democracia, descentralización y cambio en las administraciones públicas de México (1982-2010), Tesis Doctoral, Universidad Complutense de Madrid, España. Disponible en: <http://www.eprints.ucm.es/34482/1/T36741.pdf>.
- Superintendencia Nacional de Salud, SUSALUD. (2018). SuReporte-Boletín Informativo. Perú. Disponible en: [http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/file-susalud/registro-afiliados/nacionales/2018/Afiliados\\_01072018.pdf](http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/file-susalud/registro-afiliados/nacionales/2018/Afiliados_01072018.pdf).
- Tassano, H. (2005). El nuevo proceso de modernización del Estado Peruano. Lima. Disponible en: [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/avanzada/n1\\_2004/10.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/avanzada/n1_2004/10.pdf)
- Temas y noticias (2011). Modernización del Estado: ¿De qué hablamos esta vez? Chile. Disponible en: <http://www.temas.cl/2011/07/07/modernización-del-estado-de-que-hablamos-esta-vez/>.
- Valderrama, S. (2014). *Pasos para Elaborar Proyectos de Investigación Científica*. Lima, Perú: San Marcos.
- Zárate, G. (2017). *Modernización del Estado y gestión del cambio en la comisión de promoción del Perú para la exportación y el turismo – Lima, 2017*, Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Disponible en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8896/Z%C3%A1rate\\_RGE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8896/Z%C3%A1rate_RGE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## **Anexos**

**Anexo 1: Artículo Científico****GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA EL SIS INDEPENDIENTE**

Autora: Lily Delgado Guevara

lilydelgado49@hotmail.com

Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo

**RESUMEN**

La investigación titulada “Modernización del Estado y gobierno electrónico para el producto SIS independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre modernización del Estado y el gobierno electrónico para el producto SIS independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017.

El método que se usó es el hipotético deductivo, el nivel de estudio fue descriptivo, el tipo de investigación fue básica de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo de diseño no experimental: transversal. La población estuvo conformada por 117 trabajadores de dos Gerencias de Línea, un órgano de apoyo y un órgano de asesoramiento del Seguro Integral de Salud, la muestra estuvo conformada por 90 trabajadores y se usó el muestreo probabilístico estratificado.

La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario que fue debidamente validado a través de juicio de expertos y su confiabilidad determinada a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach, llegando a la conclusión de que existen evidencias suficientes para afirmar que la modernización del Estado tiene relación positiva y significativa con el gobierno electrónico para el producto SIS independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017. (Rho de Spearman = 0.847,  $p < 0.05$ ).

Palabras clave: modernización, Estado, gobierno

## **ABSTRACT**

In the research titled "Modernization of the State and electronic government for the independent SIS product of the Comprehensive Health Insurance in Metropolitan Lima, 2017", the objective was to determine the relationship between modernization of the State and electronic government for the SIS product independent of the Comprehensive Health Insurance in Metropolitan Lima, 2017.

The method used is the hypothetical deductive, the level of study was descriptive, the type of research was basic correlational level, quantitative design approach non-experimental: transversal. The population consisted of the workers of two Line Managements, a support body and an advisory body of the Comprehensive Health Insurance, the sample consisted of 90 workers and the stratified probabilistic sampling was used.

The technique used was the survey and the data collection instrument was the questionnaire that was duly validated through expert judgment and its reliability determined through the Cronbach's Alpha reliability statistic, reaching the conclusion that there is sufficient evidence to affirm that the modernization of the State has a positive and significant relationship with electronic government for the SIS product independent of the Comprehensive Health Insurance in Metropolitan Lima, 2017. (Spearman's Rho = 0.847,  $p < 0.05$ ).

Keywords: modernization, state, government

## I. INTRODUCCIÓN

Luego del gobierno de transición del Presidente Agustín Paniagua, las fuerzas políticas y sociedad civil del Perú se alinearon y suscribieron el Acuerdo Nacional que contiene 31 Políticas de Estado, entre las que se encuentra el Acceso Universal a los Servicios de Salud y la Afirmación de un Estado Eficiente y Transparente.

Con esta perspectiva, en el año 2002 se promulga la Ley del Ministerio de Salud que crea el Seguro Integral de Salud (SIS) como un Organismo Público Descentralizado cuya misión es financiar las prestaciones de salud de sus asegurados y se promulga la Ley de Modernización del Estado, que pretende equilibrar el desempeño del aparato estatal y el desempeño económico del país, con el fin de optimizar la prestación de bienes y servicios que brinda el Estado al ciudadano, generándole bienestar.

Por su parte, la Presidencia del Consejo de Ministros formula la Política Nacional de Modernización de la Gestión pública que se sustenta en cinco pilares: políticas públicas, presupuesto por resultados, gestión por procesos, servicio civil meritocrático, sistemas de información, apoyados por tres ejes transversales: gobierno abierto, gobierno electrónico y articulación interinstitucional.

En materia de modernización del estado, la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo (LOPE)<sup>1</sup>, señala que es competencia del Presidente del Consejo de Ministros “formular, aprobar y ejecutar las políticas nacionales de modernización de la Administración Pública (...) así como coordinar y dirigir la modernización del Estado”, entendiendo por modernización del Estado al proceso de mejora continua del aparato estatal orientado a articular sus procesos y estrategias para optimizar el servicio que se le brinda al ciudadano.

Por otro lado, el vertiginoso desarrollo de la tecnología digital y su

---

<sup>1</sup> Numeral 4 del Art.19 de la Ley N°29158 Ley Orgánica del Poder Ejecutivo

aplicación a diversas actividades empresariales, ha permitido el surgimiento del gobierno electrónico, es decir el uso de tecnologías de información y comunicación (TIC) aplicadas a la gestión pública en forma articulada y transversal a los niveles de gobierno nacional, regional y local. En ese sentido, el Estado Peruano a través de la Secretaría de Gestión Pública y la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática de la Presidencia del Consejo de Ministros ha generado un marco normativo que ha permitido a las instituciones públicas implementar documentos, firmas, gestiones, formularios en versión electrónica, que ha mejorado el servicio que brinda a la ciudadanía, generando ahorro en tiempo y dinero.

Con miras a que la población residente en el Perú al 2021 debe contar con un seguro de salud, el SIS ha implementado cuatro tipos de seguros, uno de los cuales es el SIS Independiente, al que no es fácil acceder y al que no se le ha implementado tecnologías de información y comunicación, pese a que por su condición de ser semisubsidiado podría generar ingresos a la institución en forma sostenida y permitiría que los ciudadanos con limitadas condiciones económicas tengan acceso a este seguro, eliminando las barreras económicas, geográficas y de accesibilidad que actualmente presenta.

Sin embargo, resulta contradictorio que a pesar de la tendencia mundial, regional y nacional de hacer uso de las TIC para mejorar el servicio que brindan las instituciones públicas al ciudadano, en el marco de la modernización del Estado y que existe la necesidad de la población de contar con un seguro semisubsidiado, hasta el momento no se haya implementado formularios digitales para registrar las solicitudes de afiliación, se cuente con tan solo 74 oficinas a nivel nacional para la afiliación al SIS Independiente, que el contrato de afiliación a este seguro se provea en tan solo 25 oficinas a nivel nacional, que no se haga uso de las redes sociales o los teléfonos para recibir solicitudes de afiliación, que el pago de cuotas se realice solo en el Banco de la Nación, generando con ello diferencias, desigualdad e inequidad con otro seguro como el SIS Gratuito para el que la institución pone a disposición de la población más de 8000 oficinas para la afiliación de los usuarios.

### **Justificación**

La realización de la investigación tiene una justificación teórica, dado que ha generado la revisión de teorías, normatividad vigente, antecedentes nacionales, internacionales, artículos científicos, que guarden relación con el tema. En la práctica, se pretende conocer la relación que hay entre las dos variables de estudio para el producto SIS Independiente y en la parte metodológica ha permitido hacer uso de un esquema de investigación, involucrándonos en la práctica y uso de métodos científicos de investigación.

En tal sentido, para efectos de la investigación se ha planteado lo siguiente:

### **Problema general**

¿Qué relación que existe entre la modernización del Estado y el gobierno electrónico para el producto SIS independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017?

### **Hipotesis general**

Existe relación entre entre modernización del Estado y el gobierno electrónico para el producto SIS independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017.

### **Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre modernización del Estado y el gobierno electrónico para el producto SIS independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017.

## **II. METODOLOGIA**

Se aplicó el método hipotético deductivo, tipo de investigación es básica de nivel correlacional, el diseño es no experimental transversal de enfoque cuantitativo. Se usó la técnica de la encuesta y como instrumento dos cuestionarios para la recolección de datos. La población total estuvo compuesta por 117 trabajadores de dos gerencias de línea y un órgano de apoyo y un órgano asesor. La muestra estuvo compuesta de 90 trabajadores. Para la investigación se realizó un muestreo probabilístico estratificado. Los instrumentos usados en la presente

investigación fueron validados a través de juicio de expertos y la confiabilidad se midió a través del Alfa de Cronbach.

### III. RESULTADOS

#### Hipótesis general

H1: Existe relación significativa entre modernización del Estado y el gobierno electrónico para el producto SIS independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017.

Tabla 1.

*Coefficiente de correlación de Spearman: modernización de estado y gobierno electrónico*

Correlaciones			Modernización del Estado	Gobierno electrónico
Rho de Spearman	Modernización del Estado	Coefficiente de correlación Sig.(p) N	1,000 (bilateral) .	,847** ,000 90
	Gobierno electrónico	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,847** ,000 90	1,000 . 90

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

#### Decisión estadística

A través del coeficiente de correlación Rho de Spearman se evidencia una relación estadísticamente significativa, muy alta ( $r= 0.847$ ) y directamente proporcional, entre las variables modernización del estado y gobierno electrónico; asimismo, debido a que el  $p\_valor < 0.05$ , estadísticamente se rechaza la

### IV. DISCUSION

El objetivo general planteado fue determinar la relación entre modernización del Estado y el gobierno electrónico para el producto SIS independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017. Para conseguir los objetivos de la investigación se aplicaron los instrumentos correspondientes para ambas variables:

modernización del Estado y gobierno electrónico. Este instrumento fue elaborado de acuerdo a sus dimensiones e indicadores de las variables de estudio.

Los resultados que se obtuvieron aplicando la técnica estadística predictiva con el software SPSS V23, con el fin de obtener los estadísticos descriptivos de las variables de estudio y la respectiva contratación de las hipótesis de acuerdo al problema y los objetivos de investigación, evidenciaron lo siguiente:

Para el contraste de la hipótesis general, en la tabla 1, siendo  $p = 0,000$  es menor que  $0,05$ , se rechaza la  $H_0$ . Por lo tanto, existen evidencias suficientes para afirmar que la variable de estudio modernización del Estado tiene relación positiva alta (Rho de Spearman = ,847) y significativa ( $p$  valor =  $0.000$  menor que  $0.05$ ) con la variable 2 gobierno electrónico; este resultado es parecido al estudio realizado por Montesinos (2017) en la investigación El gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017. Quien en sus resultados encontró una correlación positiva. ( $r = 0.582$ , lo sustentan: PCM (2016, p.23) y PCM (2013, p. 50),

#### **IV. CONCLUSION**

Se concluye que existen evidencias suficientes para afirmar que la modernización del Estado tiene relación positiva y significativa con el gobierno electrónico para el producto SIS independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017. (Rho de Spearman =  $0.847$ ,  $p < 0.05$ ).

## Anexo 2: Matriz de Consistencia

Matriz de consistencia							
<b>Título: Modernización del Estado y Gobierno electrónico para el producto SIS independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017.</b>							
<b>Autora: Lily Roxana Delgado Guevara</b>							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre modernización del Estado y el gobierno electrónico para el producto SIS Independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre políticas públicas y el gobierno electrónico para el</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre modernización del Estado y el gobierno electrónico para el producto SIS Independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre políticas públicas y el gobierno electrónico para el producto SIS Independiente del</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe relación entre modernización del Estado y el gobierno electrónico para el producto SIS Independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Existe relación entre políticas públicas y el gobierno electrónico para el producto SIS Independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017.</p>	<b>Variable 1: Modernización del Estado</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Políticas públicas	Problema público Beneficio público Interés público	1,2,3 4,5,6 7,8,9	5. Siempre 4. Casi siempre 3. A veces 2. Casi nunca 1. Nunca	Óptimo [104- 140] Regular [67 –1 03] No óptimo [28 – 66]
			Presupuesto por resultados	Gestión presupuestal Recursos directamente recaudados Cumplimiento de objetivos	10,11,12 13,14,15 16,17,18		
Sistemas de información	Servicio al público Participación ciudadana Portal web institucional	19,20,21 22,23,24 25,26,27,28					
<b>Variable 2: Gobierno electrónico</b>							
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>			

<p>producto SIS Independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre presupuesto o por resultados y el gobierno electrónico para el producto SIS Independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre sistemas de información y el gobierno electrónico para el producto SIS Independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017?</p>	<p>Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre presupuesto por resultados y el gobierno electrónico para el producto SIS Independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre sistemas de información y el gobierno electrónico para el producto SIS Independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017.</p> <p>.</p>	<p>Existe relación entre presupuesto por resultados y el gobierno electrónico para el producto SIS Independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017.</p> <p>Existe relación entre sistemas de información y el gobierno electrónico para el producto SIS Independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017.</p>	<p>Accesibilidad</p> <p>Actividad informática</p> <p>Legal</p>	<p>Afiliación</p> <p>Innovación tecnológica</p> <p>Consulta de trámites</p> <p>Plan operativo informático 2017 SIS</p> <p>Suficiente Hardware</p> <p>Adecuado Software</p> <p>Articulación Interinstitucional</p> <p>Adecuación de Normas</p>	<p>1,2,3,4</p> <p>5,6,7,8,9,10</p> <p>11,12,13</p> <p>14,15</p> <p>16,17,18,19</p> <p>20,21,22</p> <p>23,24</p> <p>25,28</p>	<p>5. Siempre</p> <p>4. Casi siempre</p> <p>3. A veces</p> <p>2. Casi nunca</p> <p>1. Nunca</p>	<p>Bueno [96-130]</p> <p>Regular [61 – 95] Malo [26 – 60]</p>
--	--	--	--	---	--	---	---

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p><b>Nivel:</b> Básica - Descriptiva - Correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental - Transversal</p> <p><b>Método:</b> Hipotético deductivo</p>	<p><b>Población:</b> 117 trabajadores del Seguro Integral de Salud de Lima Metropolitana.</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> Probabilístico estratificado</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> 90 personales del Seguro Integral de Salud de Lima Metropolitana.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Modernización del Estado</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta.</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p> <p>Autora: Lily Roxana Delgado Guevara Monitoreo: 2017 Ámbito de Aplicación: personal del Seguro Integral de Salud de Lima Metropolitana. Forma de Administración: Directa, de 20 a 30 minutos</p> <hr/> <p><b>Variable 2:</b> Gobierno electrónico</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta.</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p> <p>Autor: Lily Roxana Delgado Guevara Monitoreo: 2017 Ámbito de Aplicación: personal del Seguro Integral de Salud de Lima Metropolitana. Forma de Administración: Directa, de 20 a 30 minutos.</p>	<p><b>Descriptiva:</b> Se empleará el software estadístico SPSS versión 2.3, por medio de ello se elaborarán las tablas de frecuencia y figuras estadísticas.</p> <p><b>Prueba de hipótesis:</b> Se utilizará el coeficiente de correlación Rho de Spearman, con la finalidad de calcular, estudiar e interpretar los datos.</p>

## Anexo 03: Instrumento de recolección de datos



**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**CUESTIONARIO DE INVESTIGACION**

CÓDIGO	CATEGORÍA	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

Estimado (a) trabajador(a) del Seguro Integral de Salud:

En el siguiente cuestionario se presenta una serie de enunciados sobre modernización del Estado y gobierno electrónico para el producto SIS Independiente del Seguro Integral de Salud y queremos conocer tu opinión al respecto. La respuesta que emitas es estrictamente confidencial y anónima.

**Instrucciones:** Marcar solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión según la leyenda.

Gracias

	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
1	El aseguramiento universal es una política pública	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
2	El Seguro Integral de Salud soluciona el problema salud pública	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
3	Las políticas públicas solucionan los problemas públicos	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
4	El Seguro Integral de Salud es un beneficio público	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
5	Tener un seguro de salud es un beneficio para la población	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
6	Acceder a los servicios de salud del Estado es un beneficio.	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
7	El aseguramiento universal en salud es de interés público	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
8	Las políticas públicas son de interés público	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
9	Una política pública responde a un interés público	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
10	Se hace uso adecuado del presupuesto asignado al SIS	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
11	Es necesario gestionar mayor presupuesto para el SIS	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
12	Las atenciones de los asegurados del SIS son financiadas con el presupuesto asignado	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
13	El Seguro Integral de Salud debería generar sus propios ingresos	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
14	Una posibilidad de generar ingresos propios es la afiliación al SIS independiente	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
15	Hay suficiente asignación presupuestal para el SIS	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
16	Usted recibe incentivos al cumplimiento de objetivos	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
17	El Seguro Integral de Salud recibe incentivos al cumplimiento de objetivos	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
18	Un objetivo institucional es el aseguramiento universal	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
19	El SIS brinda información sobre los servicios que brinda al público	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
20	El SIS tiene espacios virtuales para brindar información	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
21	Es fácil encontrar información sobre el SIS y sus seguros	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
22	Los asegurados del SIS tienen opción de realizar consultas	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
23	Usted tiene la oportunidad de reunirse y ser escuchado por la Alta Dirección institucional	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
24	Conoce usted el formato de consultas y sugerencias en el Portal Web institucional	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
25	Los asegurados del SIS están organizados	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
26	El portal web institucional cuenta con información actualizada sobre los tipos de seguros	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
27	El ciudadano puede realizar consultas sobre su seguro en el Portal Web	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
28	Es fácil a búsqueda de información en el Portal Web institucional.	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
1	La afiliación al SIS Independiente se realiza en línea	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
2	Todos tienen acceso a su afiliación al SIS	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
3	La población tiene acceso a formato digital de afiliación al SIS	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
4	Todos los establecimientos de salud pueden afiliarse al SIS independiente	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
5	Usted ha realizado pagos por internet	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

6	El SIS informa en línea sobre los servicios que brinda	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
7	La población usa el celular para afiliarse al SIS	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
8	Es viable la afiliación al SIS Independiente por correo electrónico	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
9	Sabe que son las <u>TICs</u>	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
10	Es viable la afiliación al SIS independiente a través de redes sociales	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
11	Realiza consulta de tramites a través del Portal Web del SIS	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
12	Encuentro la información que necesito en el Portal Web del SIS	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
13	En los canales de atención informan sobre estado de algún trámite en el SIS	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
14	El SIS tiene un Plan Operativo Informático	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
15	Conoce el Plan Operativo Informático del SIS	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
16	Cuenta con computadora para realizar su trabajo	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
17	El equipo que usa es adecuado para el trabajo que realiza	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
18	El SIS cuenta con respaldo tecnológico para gestionar información	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
19	Considera que el SIS está preparado para implementar estrategias de comercio electrónico	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
20	Usted tiene todos los programas que necesita para su trabajo	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
21	el software que usa esta actualizado	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
22	Cuenta con antivirus	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
23	Actividades institucionales se coordinan con otras entidades del estado	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
24	El portal web institucional vincula ( <u>linkea</u> ) a otras instituciones del estado	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
25	El SIS tiene convenios con otras instituciones	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
26	Es necesario actualizar las normas para uso de tecnologías de información y comunicación	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
27	La PCM da marco legal para gobierno electrónico	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
28	Normatividad vigente permite afiliarse al SIS vía web, telefónicamente o por e-mail	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

## Instrumento de recolección de datos según variable, dimensión, indicador e ítem.

<b>Modernización del Estado</b>			
ITEM	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
1	Políticas Públicas	Problema público	El aseguramiento universal es una política pública
2			El Seguro Integral de Salud soluciona el problema salud pública
3			Las políticas públicas solucionan los problemas públicos
4		Beneficio público	El Seguro Integral de Salud es un beneficio público
5			Tener un seguro de salud es un beneficio para la población
6			Acceder a los servicios de salud del Estado es un beneficio.
7		Interés público	El aseguramiento universal en salud es de interés público
8			Las políticas públicas son de interés público
9			Una política pública responde a un interés público
10	Presupuesto por resultados	Gestión Presupuestal	Se hace uso adecuado del presupuesto asignado al SIS
11			Es necesario gestionar mayor presupuesto para el SIS
12			Las atenciones de los asegurados del SIS son financiadas con el presupuesto asignado
13		Recursos Directamente Recaudados	El Seguro Integral de Salud debería generar sus propios ingresos
14			Una posibilidad de generar ingresos propios es la afiliación al SIS independiente
15			Hay suficiente asignación presupuestal para el SIS
16		Cumplimiento de objetivos	Usted recibe incentivos al cumplimiento de objetivos
17			El Seguro Integral de Salud recibe incentivos al cumplimiento de objetivos
18			Un objetivo institucional es el aseguramiento universal
19	Sistemas de Información	Servicio al público	El SIS brinda información sobre los servicios que brinda al público
20			El SIS tiene espacios virtuales para brindar información
21			Es fácil encontrar información sobre el SIS y sus seguros
22		Participación ciudadana	Los asegurados del SIS tienen opción de realizar consultas
23			Usted tiene la oportunidad de reunirse y ser escuchado por la Alta Dirección institucional
24			Conoce usted el formato de consultas y sugerencias en el Portal Web institucional
25		Portal Web Institucional	Los asegurados del SIS están organizados
26			El portal web institucional cuenta con información actualizada sobre los tipos de seguros
27			El ciudadano puede realizar consultas sobre su seguro en el Portal Web
28		Es fácil a búsqueda de información en el Portal Web institucional.	
<b>Gobierno Electrónico</b>			
1	Accesibilidad	Afiliación	La afiliación al SIS Independiente se realiza en línea
2			Todos tienen acceso a su afiliación al SIS
3			La población tiene acceso a formato digital de afiliación al SIS
4		Innovación Tecnológica	Todos los establecimientos de salud pueden afiliarse al SIS independiente
5			Usted ha realizado pagos por internet
6			El SIS informa en línea sobre los servicios que brinda
7			La población usa el celular para afiliarse al SIS
8			Es viable la afiliación al SIS Independiente por correo electrónico
9			Sabe que son las TICs
10	Es viable la afiliación al SIS independiente a través de redes sociales		
11	Consulta de trámites	Realiza consulta de trámites a través del Portal Web del SIS	
12		Encuentra la información que necesito en el Portal Web del SIS	
13		En los canales de atención informan sobre estado de algún trámite en el SIS	
14	Actividad Informática	Plan Operativo Informático	El SIS tiene un Plan Operativo Informático
15			Conoce el Plan Operativo Informático del SIS
16		Suficiente hardware	Cuenta con computadora para realizar su trabajo
17			El equipo que usa es adecuado para el trabajo que realiza
18			El SIS cuenta con respaldo tecnológico para gestionar información
19		Considera que el SIS está preparado para implementar estrategias de comercio electrónico	
20	Adecuado Software	Usted tiene todos los programas que necesita para su trabajo	
21		el software que usa está actualizado	
22		Cuenta con antivirus	
23	Actualización de normas	Articulación interinstitucional	Procesos del SIS están articulados con otras entidades del estado
24			El portal web institucional vincula (linka) a otras instituciones del estado
25			El SIS tiene convenios con otras instituciones
26		Legal	Las normas actuales permiten uso de tecnologías de información y comunicación
27			La PCM da marco legal para gobierno electrónico
28		Normatividad vigente permite afiliarse al SIS vía web, telefónicamente o por e-mail	

## Anexo 04: Constancia de la institución

	PERÚ	Ministerio de Salud	Seguro Integral de Salud	"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres" "Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"
--	------	---------------------	--------------------------	--

**OFICIO N° 020-2018-SIS/OGAR/OGRH**

Lima, 13 JUL. 2018

Dr.  
**Carlos Venturo Orbegoso**  
Jefe de la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo  
Av. Alfredo Mendiola 6232, Panamericana Norte, Los Olivos. - Lima

**Presente.-**

**Asunto:** Aplicación de Encuestas Proyecto de Investigación  
Sra. Lily Roxana Delgado Guevara

**Referencia:** Carta P.0325-2018-EPG-UCV-LN

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo muy cordialmente y en relación al asunto de referencia, se menciona que la Sra. Lily Roxana Delgado Guevara, Profesional del Servicio del Asegurado de la Gerencia del Asegurado y a su vez estudiante de la Escuela de Post Grado de la Maestría de Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, aplico sus encuestas como muestra de su proyecto de (tesis) titulado *"Modernización del Estado y Gobierno Electrónico para el producto SIS independiente del SIS en Lima Metropolitana 2017"*.

Así mismo, las mencionadas encuestas se aplicaron el día 06 de julio del presente año en la ciudad de Lima en las Oficinas de:

- Oficina General de Planeamiento Presupuesto y Desarrollo Organizacional.
- Gerencia del Asegurado.
- Gerencia de Negocios y Financiamiento.
- Oficina de Tecnología de la Información.

En tal sentido, se solicita que una vez aprobado su proyecto de tesis se envíe el resultado de las encuestas a la Oficina de Gestión de Recursos Humanos, con la finalidad de poder identificar los aportes que tendría en el Seguro Integral de Salud.

Es propicia la oportunidad, para hacerle llegar las seguridades de mi especial estima personal.

Atentamente,

Abg. Ana María Hernández Tirado  
Directora Ejecutiva de la Oficina  
De Recursos Humanos

SIS	FOLIO
RRHH	

www.sis.gob.pe

Calle Carlos Gonzales N° 211  
San Miguel, Lima 32, Perú  
T(511) 514-5555  
Fax: 1018

*Escuela de Posgrado*
*"Unión del Diálogo y la Reconciliación Nacional"*

Lima, 23 de mayo de 2018

Carta P. 0325-2018-EPG-UCV-LN

**M.C. Doris Marcela Lituma Aguirre**  
 Jefa del Seguro Integral de Salud  
 Seguro Integral de Salud


De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **Lily Roxana Delgado Guevara** identificado con DNI N.° **21446581** y código de matrícula N.° **6000158095**; estudiante del Programa de **Maestría en Gestión Pública** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**"Modernización del estado y gobierno electrónico para el producto SIS Independiente Del Seguro Integral De Salud En Lima Metropolitana 2017"**

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestra estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



**Dr. Carlos Ventura Orbegoso**  
 Jefe de la Escuela de Posgrado  
 Universidad César Vallejo - Campus Lima Norte

FNPC

Somos la universidad de los  
 que quieren salir adelante.


[ucv.edu.pe](http://ucv.edu.pe)

## Anexo 05: Análisis de confiabilidad Variable modernización del estado

RELIABILITY

```

/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017
  VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
  
```

→ **Análisis de fiabilidad**

[Conjunto\_de\_datos0]

**Escala: TODAS LAS VARIABLES**

**Resumen del procesamiento de los casos**

Casos	Válidos	N	%
	Válidos <sup>a</sup>	20	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.932	28

## Análisis de confiabilidad variable gobierno electrónico

RELIABILITY

```

/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017
  VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
  
```

→ **Análisis de fiabilidad**

[Conjunto\_de\_datos0]

**Escala: TODAS LAS VARIABLES**

**Resumen del procesamiento de los casos**

Casos	Válidos	N	%
	Válidos <sup>a</sup>	20	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.931	28

### Anexo 06: Base de datos de la variable modernización del Estado

Base de datos: Modernización del estado																																
N°	Políticas públicas										Presupuesto por resultados								Sistema de información													
	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it2	it19	it20	it21	it22	it23	it24	it25	it26	it27	it28	it3	
1	2	2	1	2	2	2	4	3	2	20	2	2	1	2	2	2	4	3	4	23	3	2	2	2	1	2	2	2	4	3	33	
2	3	5	2	5	3	5	5	3	5	26	3	5	2	5	3	5	5	3	5	26	5	5	3	5	2	5	3	5	5	3	41	
3	4	5	2	4	4	5	5	1	5	35	4	5	2	4	4	5	5	1	4	34	5	4	4	5	2	4	4	5	5	1	39	
4	5	5	2	5	5	5	4	1	5	37	5	5	2	5	5	5	4	1	5	37	5	5	5	5	2	5	5	5	4	1	42	
5	5	3	1	2	5	3	5	5	3	32	5	3	1	2	5	3	5	5	5	34	4	2	5	3	1	2	5	3	5	5	35	
6	4	5	3	4	4	5	5	4	5	39	4	5	3	4	4	5	5	4	5	39	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	42	
7	5	5	2	5	5	5	3	1	5	36	5	5	2	5	5	5	5	5	5	36	5	5	5	5	2	5	5	5	3	1	41	
8	2	3	2	2	2	3	3	2	3	22	2	3	2	2	2	2	3	5	5	22	4	2	2	3	2	2	2	3	3	2	25	
9	5	5	2	5	5	5	4	4	5	40	5	5	2	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	2	5	5	5	4	4	45	
10	4	5	4	5	4	5	5	4	5	41	4	5	4	5	4	5	5	5	5	41	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	45	
11	5	4	1	3	5	4	4	4	4	34	5	4	1	3	5	4	5	5	5	35	4	3	5	4	1	3	5	4	4	4	37	
12	3	5	2	4	3	5	5	5	5	37	3	5	2	4	3	5	5	5	3	38	4	4	3	5	2	4	3	5	5	5	40	
13	2	4	1	2	2	4	5	4	4	28	2	4	1	2	2	4	5	4	4	28	2	2	2	4	1	2	2	4	5	4	28	
14	5	4	1	3	5	4	5	5	4	36	5	4	1	3	5	4	5	5	5	37	4	3	5	4	1	3	5	4	5	5	39	
15	5	4	2	3	5	4	4	3	4	34	5	4	2	3	5	4	4	3	5	35	5	3	5	4	2	3	5	4	4	3	38	
16	5	5	2	5	5	5	5	5	5	42	5	5	2	5	5	5	5	5	4	41	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	47	
17	1	4	2	2	1	4	5	5	4	28	1	4	2	2	1	4	5	5	5	29	4	2	1	4	2	2	1	4	5	5	30	
18	5	3	2	5	5	3	4	4	3	34	5	3	2	5	5	3	4	4	2	33	4	5	5	3	2	5	5	3	4	4	40	
19	5	5	3	5	5	5	5	3	5	41	5	5	3	5	5	5	3	5	5	41	4	5	5	5	3	5	5	5	5	3	45	
20	2	3	2	2	2	3	5	5	3	27	2	3	2	2	2	3	5	5	4	28	4	2	2	3	2	2	2	3	5	5	30	
21	1	5	2	3	1	5	5	5	5	32	1	5	2	3	1	5	5	5	5	32	4	3	1	5	2	3	1	5	5	5	34	
22	5	5	2	5	5	5	4	3	5	38	5	5	2	5	5	5	4	3	3	37	5	5	5	5	2	5	5	5	4	3	44	
23	5	5	2	5	5	5	5	5	5	28	5	5	2	5	5	5	5	5	5	29	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	43	
24	4	5	2	5	4	5	4	4	5	38	4	5	2	5	4	4	4	5	5	38	5	5	4	5	2	5	4	5	4	4	43	
25	5	2	3	2	5	2	5	4	2	30	5	2	3	2	5	2	5	4	5	33	4	2	5	2	3	2	5	2	5	4	34	
26	2	2	3	2	2	2	5	5	2	25	2	2	3	2	2	2	5	5	5	28	4	2	2	2	3	2	2	2	5	5	29	
27	5	3	2	2	5	3	3	2	3	28	5	3	2	2	5	3	3	2	1	26	4	2	5	3	2	2	5	3	3	2	31	
28	5	4	2	3	5	4	5	4	4	36	5	4	2	3	5	4	5	4	2	34	5	3	5	4	2	3	5	4	5	4	40	
29	1	5	2	2	1	5	5	5	5	31	1	5	2	2	1	5	5	5	3	29	4	2	1	5	2	2	1	5	5	5	32	
30	4	3	2	4	4	3	5	4	3	32	4	3	2	4	4	3	5	4	4	33	4	4	4	3	2	4	4	3	5	4	37	
31	5	5	3	5	5	5	5	5	5	43	5	5	3	5	5	5	5	5	5	43	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	46	
32	4	3	2	4	4	3	4	3	3	30	4	3	2	4	4	3	4	3	5	32	4	4	4	3	2	4	4	3	4	3	35	
33	5	5	1	2	5	5	5	5	5	38	5	5	1	2	5	5	5	5	4	37	4	2	5	5	1	2	5	5	5	5	39	
34	5	5	2	5	5	5	5	5	5	42	5	5	2	5	5	5	5	5	5	42	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	47	
35	5	4	3	3	5	4	4	4	4	36	5	4	3	3	5	4	4	4	2	34	4	3	5	4	3	3	5	4	4	4	39	
36	4	5	2	4	4	5	5	3	5	37	4	5	2	4	4	5	5	3	5	37	4	4	4	5	2	4	4	5	5	3	40	
37	4	5	1	4	4	5	5	5	5	38	4	5	1	4	4	5	5	5	4	37	4	4	4	5	1	4	4	5	5	5	41	
38	5	4	1	3	5	4	5	4	5	36	5	4	1	3	5	4	5	5	5	37	4	3	5	4	1	3	5	4	5	5	39	
39	5	4	2	3	5	4	4	3	4	34	5	4	2	3	5	4	4	3	3	33	5	3	5	4	2	3	5	4	4	3	38	
40	5	4	3	5	4	2	4	4	3	31	5	4	3	5	4	2	4	2	2	29	4	3	5	4	3	5	4	2	4	2	34	
41	3	5	2	5	3	5	4	4	5	36	3	5	2	5	3	5	4	4	5	36	5	5	3	5	2	5	3	5	4	4	41	
42	4	5	2	4	4	5	5	4	5	38	4	5	2	4	4	5	5	4	5	38	5	4	4	5	2	4	4	5	5	4	42	
43	5	5	2	5	5	5	5	5	5	42	5	5	2	5	5	5	5	5	5	42	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	47	
44	5	3	1	2	5	3	3	2	3	27	5	3	1	2	5	3	3	2	1	25	4	2	5	3	1	2	5	3	4	2	30	
45	4	5	3	4	4	5	3	5	5	38	4	5	3	4	4	5	3	5	5	38	4	4	4	5	3	4	4	5	3	5	41	
46	5	5	2	5	5	5	4	5	5	41	5	5	2	5	5	5	4	5	5	41	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	46	
47	2	3	2	2	2	3	5	4	3	26	2	3	2	2	2	3	5	4	2	25	4	2	2	3	2	2	2	2	3	5	4	29
48	5	5	2	5	5	5	5	1	5	38	5	5	2	5	5	5	5	1	1	34	5	5	5	5	2	5	5	5	5	1	43	
49	4	5	4	5	4	5	4	5	4	41	4	5	4	5	4	5	4	5	5	41	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45	
50	5	4	1	3	5	4	2	5	4	33	5	4	1	3	5	4	2	5	5	34	4	3	5	4	1	3	5	4	2	5	36	
51	3	5	4	2	3	5	4	4	5	36	3	5	4	2	3	5	5	4	4	35	4	4	3	5	2	4	3	5	4	4	39	
52	2	4	1	2	2	4	5	2	4	26	2	4	1	2	2	4	5	2	5	27	2	2	2	4	1	2	2	4	5	2	26	
53	5	4	1	3	5	4	4	3	4	33	5	4	1	3	5	4	4	3	2	31	4	3	5	4	1	3	5	4	4	3	36	
54	5	4	2	3	5	4	4	5	4	36	5	4	2	3	5	4	4	5	5	37	5	3	5	4	2	3	5	4	4	5	40	
55	5	3	1	2	5	3	4	4	3	30	5	3	1	2	5	3	4	4	5	32	4	2	5	3	1	2	5	3	4	4	33	
56	1	4	2	2	1	4	3	1	4	22	1	4	2	2	1	4	3	1	1	19	4	2	1	4	2	2	1	4	3	1	24	
57	5	3	2	5	3	4	3	3	3	33	5	3	2	5	3	4	3	3	4	34	4	5	3	2	5	3	3	4	3	3	39	
58	5	5	3	5	5	5	3	5	3	41	5	5	3	5	5	5	3	5	5	41	4	5	5	5	3	5	5	5	5	3	45	
59	2	3	2	2	2	3	5	1	3	23	2	3	2	2	2	3	5	1	4	24	4	2	2	3	2	2	2	2	3	5	1	26
60	1	5	2	3	1	5	4																									

### Base de datos de la variable gobierno electrónico

N°	Base datos: Gobierno electrónico													T1	Actividad informática											T2	Legal					T3
	Accesibilidad														it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22	it23	it24		it25	it26	it27	it28		
1	4	3	2	2	2	1	2	2	2	4	3	5	3	35	2	2	2	1	2	2	2	2	2	17	4	3	5	5	4	5	26	
2	2	5	5	3	5	2	5	3	5	5	5	5	5	55				2	5	3	5	3	5	36	5	5	5	5	5	5	30	
3	2	5	4	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	55				2	4	4	5	4	5	37	5	5	5	5	4	4	28	
4	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	59				2	5	5	5	5	5	42	5	5	5	5	5	5	30	
5	1	4	2	5	3	7	2	5	3	4	5	4	4	49				1	2	5	3	5	3	29	4	5	4	4	3	5	25	
6	3	4	4	4	5	3	4	4	5	3	5	3	4	51	4	4	5	3	4	4	5	4	5	38	3	5	3	5	5	5	26	
7	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	59	5	5	5	2	5	5	5	5	5	42	5	5	5	5	5	5	30	
8	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	5	5	4	40	2	2	3	2	2	2	3	2	3	21	4	5	5	4	4	4	26	
9	2	5	5	5	3	2	5	3	3	5	5	5	5	59	5	5	5	2	5	5	5	5	5	42	5	5	5	5	3	5	28	
10	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	59	5	4	5	4	5	4	5	4	5	41	5	5	5	5	5	5	30	
11	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	5	4	4	47	3	5	4	1	3	5	4	5	4	34	4	5	4	5	5	3	26	
12	2	4	4	3	5	2	4	3	5	3	5	2	4	46	4	3	5	2	4	3	5	3	5	34	3	5	2	4	3	4	21	
13	7	2	2	2	4	1	2	2	4	3	4	5	2	40	2	2	4	1	2	2	4	2	4	23	3	4	5	2	4	4	22	
14	1	4	3	5	4	7	3	5	4	4	3	5	4	52	3	5	4	1	3	5	4	5	4	34	4	3	5	4	4	1	21	
15	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	4	5	50	3	5	4	2	3	5	4	5	4	35	4	4	4	5	4	4	25	
16	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	59	5	5	5	2	5	5	5	5	5	42	5	5	5	5	5	3	28	
17	2	4	2	1	4	2	2	1	4	3	5	4	4	38	2	1	4	2	2	1	4	1	4	21	3	5	4	3	2	4	21	
18	2	4	5	5	3	2	5	5	3	5	3	5	4	51	5	5	3	2	5	5	3	5	3	36	5	3	5	3	5	5	26	
19	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	58	5	5	5	3	5	5	5	5	5	43	5	5	4	5	4	5	28	
20	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	5	5	4	40	2	2	3	2	2	2	3	2	3	21	4	5	5	5	4	5	28	
21	2	4	3	1	5	2	3	1	5	4	5	5	4	44	3	1	5	2	3	1	5	1	5	26	4	5	5	5	1	5	25	
22	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	59	5	5	5	2	5	5	5	5	5	42	5	5	5	5	4	5	29	
23	3	4	3	5	2	3	3	5	2	3	5	5	4	47	3	5	2	3	3	5	2	5	2	30	3	5	5	2	5	5	25	
24	2	5	5	4	5	2	5	4	5	4	5	4	5	55	5	4	5	2	5	4	5	4	5	39	4	5	4	5	4	5	27	
25	3	4	2	5	2	3	2	5	2	3	5	3	4	43	2	5	2	3	2	5	2	5	2	28	3	5	3	5	2	5	23	
26	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	5	5	4	39	2	2	2	3	2	2	2	2	2	19	3	5	5	4	3	5	25	
27	2	4	2	5	3	2	2	5	2	3	4	3	4	42	2	5	3	2	2	5	3	5	3	30	3	4	3	4	5	4	23	
28	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	4	4	50	3	5	4	2	3	5	4	5	4	35	4	4	4	4	3	3	22	
29	2	4	2	1	5	2	2	1	5	3	5	4	4	40	2	1	5	2	2	1	5	1	5	24	3	5	4	3	7	4	26	
30	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4	5	4	4	47	4	4	3	2	4	4	3	4	3	31	4	5	4	4	3	5	25	
31	3	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	3	57	5	5	3	3	5	5	5	5	5	43	5	5	5	3	5	5	28	
32	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	5	4	47	4	4	3	2	4	4	3	4	3	31	4	4	5	5	1	4	23	
33	7	4	2	5	5	1	2	5	5	3	5	4	4	52	2	5	5	1	2	5	5	5	5	35	5	5	4	4	1	4	21	
34	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	59	5	5	5	2	5	5	5	5	5	42	5	5	5	5	5	5	30	
35	3	4	3	5	4	3	3	5	4	5	4	4	4	51	3	5	4	3	3	5	4	5	4	36	5	4	4	5	4	5	27	
36	2	4	4	4	5	2	4	4	5	3	4	4	4	49	4	4	5	2	4	4	5	4	5	37	3	4	4	3	7	3	24	
37	6	4	4	4	5	7	4	4	5	3	4	5	4	59	4	4	5	1	4	4	5	4	5	36	3	4	5	3	2	4	21	
38	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	3	5	4	46	3	5	4	1	3	5	4	5	4	34	4	3	5	4	4	1	25	
39	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	4	5	50	3	5	4	2	3	5	4	5	4	35	4	4	4	5	4	4	25	
40	1	4	3	5	4	3	5	4	4	3	5	4	4	45	3	5	4	3	5	4	5	4	5	33	4	3	5	4	4	1	21	
41	2	5	5	3	5	2	5	3	5	5	5	5	5	55	5	3	5	2	5	3	5	3	5	36	5	5	5	5	5	5	30	
42	2	5	4	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	55	4	4	5	2	4	4	5	4	5	37	5	5	5	5	4	4	28	
43	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	59	5	5	5	2	5	5	5	5	5	42	5	5	5	5	5	5	30	
44	6	4	2	5	3	1	2	5	3	4	5	4	4	48	2	5	3	1	2	5	3	5	3	29	4	5	4	4	3	5	25	
45	3	4	4	4	5	3	4	4	5	3	4	5	3	4	51	4	4	5	3	4	4	5	4	38	3	5	3	5	5	5	26	
46	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	59	5	5	5	2	5	5	5	5	5	42	5	5	5	5	5	5	30	
47	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	5	5	4	40	2	2	3	2	2	2	3	2	3	21	4	5	5	4	4	4	26	
48	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	59	5	5	5	2	5	5	5	5	5	42	5	5	5	5	3	5	28	
49	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	59	5	4	5	4	5	4	5	4	5	41	5	5	5	5	5	5	30	
50	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	5	4	4	47	3	5	4	1	3	5	4	5	4	34	4	5	4	5	5	3	26	
51	2	4	4	3	5	2	4	3	5	3	4	5	2	4	46	4	3	5	2	4	3	5	3	34	3	5	2	4	3	4	21	
52	7	2	2	4	1	2	2	4	3	4	5	2	4	40	2	2	4	1	2	2	4	2	4	23	3	4	5	2	4	4	22	
53	1	4	3	5	4	1	3	5	4	4	3	5	4	46	3	5	4	1	3	5	4	5	4	34	4	3	5	4	4	1	21	
54	2	5	3	5	4	2	3	5	4	4	4	4	4	50	3	5	4	2	3	5	4	5	4	35	4	4	4	5	4	4	25	
55	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	59	5	5	5	2	5	5	5	5	5	42	5	5	5	5	5	3	28	
56	2	4	2	1	4	2	2	1	4	3	5	4	4	38	2	1	4	2	2	1	4	1	4	21	3	5	4	3	2	4	21	
57	2	4	5	5	3	2	5	5	3	5	3	5	4	51	5	5	3	2	5	5	3	5	3	36	5	3	5	3	5	5	26	
58	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	58	5	5	5	3	5	5	5	5	5	43	5	5	4	5	4	5	28	
59	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	58	2	2	3	2	2	2	3	5	5	26	5	4	5	4	5	4	28	
60	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	5	5	4	40	3	1	5	2	3	1	5	2	3	25	4	5	5	5				

## Anexo 7: Análisis de confiabilidad para la prueba piloto de la Variable modernización del Estado

RELIAIBILITY  
 /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017  
 7 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028  
 /SCALE ('ALL VARIABLES') ALL  
 /MODEL=ALPHA.

**Análisis de fiabilidad**  
 [Conjunto\_de\_datos0]

**Escala: TODAS LAS VARIABLES**

**Resumen del procesamiento de los casos**

Casos	N	%
Validos	20	100,0
Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,932	28

## Análisis de confiabilidad para la prueba piloto de la Variable gobierno electrón'

The screenshot shows the IBM SPSS Statistics interface. The top menu bar includes Archivo, Edición, Ver, Datos, Transformar, Insertar, Formato, Analizar, Marketing directo, Gráficos, Utilidades, Ventana, and Ayuda. The main window is divided into a syntax editor and an output window.

**Syntax Editor:**

```

RELIABILITY
  /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR0001
  7 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028
  /SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA.
    
```

**Output Window:**

**Análisis de fiabilidad**  
[Conjunto\_de\_datos0]

**Escala: TODAS LAS VARIABLES**

**Resumen del procesamiento de los casos**

Casos	N	%
Válidos	20	100,0
Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	20	100,0

<sup>a</sup> Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos	.931	28
------------------	----------------	------	----

## Anexo 8: Base de datos de la prueba piloto para la variable modernización del Estado

Visible: 28 de 28 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	V.
1	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	3.00	4.00	4.00
2	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	5.00	5.00	3.00	5.00	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	5.00	5.00	3.00	5.00	5.00
3	4.00	5.00	2.00	4.00	4.00	5.00	5.00	1.00	5.00	4.00	5.00	2.00	4.00	4.00	5.00	5.00	1.00	4.00	4.00
4	5.00	5.00	2.00	5.00	5.00	5.00	4.00	1.00	5.00	5.00	5.00	2.00	5.00	5.00	5.00	4.00	1.00	5.00	5.00
5	5.00	3.00	1.00	2.00	5.00	3.00	5.00	5.00	3.00	5.00	3.00	1.00	2.00	5.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00
6	4.00	5.00	3.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	3.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00
7	5.00	5.00	2.00	5.00	5.00	5.00	3.00	1.00	5.00	5.00	5.00	2.00	5.00	5.00	5.00	3.00	1.00	4.00	4.00
8	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	4.00	4.00
9	5.00	5.00	2.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	2.00	5.00	5.00	4.00	4.00	2.00	5.00	5.00
10	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00
11	5.00	4.00	1.00	3.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	1.00	3.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00
12	3.00	5.00	2.00	4.00	3.00	5.00	5.00	5.00	3.00	3.00	5.00	2.00	4.00	3.00	5.00	5.00	5.00	3.00	3.00
13	2.00	4.00	1.00	2.00	2.00	4.00	5.00	4.00	4.00	2.00	4.00	1.00	2.00	2.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00
14	5.00	4.00	1.00	3.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	1.00	3.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00
15	5.00	4.00	2.00	3.00	5.00	4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	2.00	3.00	5.00	4.00	4.00	3.00	5.00	5.00
16	5.00	5.00	2.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	2.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00
17	1.00	4.00	2.00	2.00	1.00	4.00	5.00	5.00	4.00	1.00	4.00	2.00	2.00	1.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00
18	5.00	3.00	2.00	5.00	5.00	3.00	4.00	4.00	3.00	5.00	3.00	2.00	5.00	5.00	3.00	4.00	4.00	2.00	2.00
19	5.00	5.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00	5.00
20	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	5.00	5.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	5.00	5.00	4.00	4.00
21																			
22																			
23																			
24																			
25																			
26																			
27																			
28																			
29																			

IBM SPSS Statistics Processor está listo

### Base de datos de la prueba piloto para la variable gobierno electrónico

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 28 de 28 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018
1	4.00	3.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	3.00	5.00	3.00	2.00	2.00	1.00	2.00	
2	2.00	5.00	5.00	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	2.00	5.00	
3	2.00	5.00	4.00	4.00	5.00	2.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	2.00	4.00	
4	2.00	5.00	5.00	5.00	5.00	2.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	2.00	5.00	
5	1.00	4.00	2.00	5.00	3.00	7.00	2.00	5.00	3.00	4.00	5.00	4.00	4.00	2.00	3.00	1.00	2.00	
6	3.00	4.00	4.00	4.00	5.00	3.00	4.00	4.00	5.00	3.00	5.00	3.00	4.00	4.00	5.00	3.00	4.00	
7	2.00	5.00	5.00	5.00	5.00	2.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	2.00	5.00	
8	2.00	4.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	4.00	5.00	4.00	4.00	2.00	3.00	2.00	2.00	
9	2.00	5.00	5.00	5.00	5.00	2.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	2.00	5.00	
10	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00	
11	1.00	4.00	3.00	5.00	4.00	1.00	3.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	3.00	5.00	4.00	3.00	
12	2.00	4.00	4.00	3.00	5.00	2.00	4.00	3.00	5.00	3.00	5.00	2.00	4.00	4.00	5.00	2.00	4.00	
13	7.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	2.00	4.00	3.00	4.00	5.00	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	
14	1.00	4.00	3.00	5.00	4.00	7.00	3.00	5.00	4.00	4.00	3.00	5.00	4.00	3.00	5.00	1.00	3.00	
15	2.00	5.00	3.00	5.00	4.00	2.00	3.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	3.00	4.00	2.00	3.00	
16	2.00	5.00	5.00	5.00	5.00	2.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	2.00	5.00	
17	2.00	4.00	2.00	1.00	4.00	2.00	2.00	1.00	3.00	3.00	5.00	4.00	4.00	2.00	4.00	2.00	2.00	
18	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00	4.00	5.00	3.00	2.00	5.00	
19	3.00	4.00	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	3.00	5.00	
20	2.00	4.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	4.00	5.00	5.00	4.00	2.00	3.00	2.00	2.00	
21																		
22																		
23																		
24																		
25																		
26																		
27																		
28																		
29																		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo



feedback studio | Modernización del Estado y gobierno electrónico para el producto SIS Independiente del Seguro Integral de Salud en Lim

ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Modernización del Estado y gobierno electrónico para el producto SIS Independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Maestría en Gestión Pública**

**AUTORA:**  
Elvira Fariña Delgado Guisasa

**ASESORA:**  
Dra. Yvonne Cecilia Uribe Hernández

**SECCIÓN:**  
Administración Pública

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Reforma y Modernización del Estado

Lima - Perú

Resumen de coincidencias

22 %

1	sch2e1e27b268cc9 j...	2 %
2	www.sis.gob.pe	2 %
3	es.sildeshare.net	1 %
4	cybertesis.unmsm.edu...	1 %
5	elperuanolegal.blogspot...	1 %
6	repositorio.udesa.edu.ar	1 %
7	epprints.ucm.es	1 %



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Delgado Guevara Lily RoxanaD.N.I. : 21446521Domicilio : Jimú Zepita #538 Dpto 605.Cercado de LimaTeléfono : Fijo: 3457668 Móvil: 998855265E-mail : lilydelgado49@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

 Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

 Tesis de Post Grado MaestríaGrado : Maestro.  DoctoradoMención : Gestión Pública

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Delgado Guevara Lily Roxana

Título de la tesis:

Modernización del Estado y gobierno electrónico para el producto SIS Indepubliante del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017

Año de publicación : \_\_\_\_\_

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis. No autorizo a publicar en texto completo mi tesis. Firma :  Fecha: 08 de Setiembre de 2018



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONFIÉ PRA EL PRESIDENTE EL VOTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Escuela de Posgrado

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA

RODRIGO GARCERAN, Lily Rosana

INDICAR TÍTULO

Modernización del Estado y gobierno electrónico

para el presidente SIS. Independencia del Ingreso Intergubernamental, Salud  
en Lima Metropolitana, 2019

INDICAR DETALLE DEL TÍTULO O GRADO DE:

Maestría en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA 25-08-2019

NOTA O MENCIÓN Aprobada con Mención

  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES