



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN  
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Gobierno electrónico, gestión pública y su influencia en la  
satisfacción de los usuarios en un Hospital de Cáncer, año 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTORA:

Flores Farro, Ynma Angelica (ORCID: 0000-0003-4642-1436)

ASESOR:

Dr. Escudero Vilchez, Fernando Emilio (ORCID: 0000-0002-3835-8740)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A Dios por darme la fortaleza para seguir adelante, incluso en los momentos difíciles que he pasado en estos últimos años.

A mis padres, que se encuentran en el cielo, y siempre serán mi fortaleza para continuar ante cualquier adversidad que trae la vida y gracias a la educación brindada he continuado el camino académico.

## **Agradecimiento**

A la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, por la calidad del nivel académico en sus docentes a nivel de Maestría en Gestión del Talento Humano y Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad, han sido base fundamental para mi desarrollo profesional que han sumado el expertise profesional de la suscrita.

## Índice de Contenidos

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE DE CONTENIDOS	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	VII
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	37
3.1. Tipo y diseño de investigación	37
3.2. Variables y operacionalización	38
3.3. Población, muestra y muestreo	39
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
3.5. Procedimientos de recolección de datos	41
3.6. Métodos de análisis de datos	41
3.7. Aspectos éticos	42
IV. RESULTADOS	43
V. DISCUSIÓN	57
VI. CONCLUSIONES	62

VII. RECOMENDACIONES	64
VIII. PROPUESTA	65
REFERENCIA	69
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1 Niveles de variable por Gobierno Electrónico	46
Tabla 2 Niveles de la variable gobierno electrónico por dimensiones	47
Tabla 3 Niveles de la variable gestión pública	48
Tabla 4 Niveles de la variable gestión pública por dimensiones	48
Tabla 5 Niveles de la variable satisfacción de usuarios	49
Tabla 6 Niveles de la variable satisfacción de usuarios por dimensiones	50
Tabla 7 Información de ajuste de los modelos	52
Tabla 8 Pseudo R cuadrado (Hipótesis general)	52
Tabla 9 Información de ajuste de los modelos	53
Tabla 10 Pseudo R cuadrado (Hipótesis específica 1)	53
Tabla 11 Información de ajuste de los modelos	54
Tabla 12 Pseudo R cuadro (Hipótesis específica 2)	54
Tabla 13 Información de ajuste de los modelos	55
Tabla 14 Pseudo R cuadrado (Hipótesis específica 3)	55

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Niveles de la variable gobierno electrónico.	46
Figura 2 Niveles de la variable gobierno electrónico por dimensiones	47
Figura 3: Niveles de la variable gestión pública	48
Figura 4: Niveles de la variable gestión pública por dimensiones	49
Figura 5: Niveles de la variable satisfacción de usuarios	50
Figura 6: Niveles de la variable satisfacción de usuarios por dimensiones	51

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo principal determinar la influencia del Gobierno Electrónico y la Gestión Pública en la Satisfacción de los Usuarios en un Hospital de Cáncer, año 2021. Para ello, se realizó una investigación básica, cuantitativa, con diseño no experimental correlacional. La muestra estuvo conformada por 303 usuarios. Los resultados muestran que la percepción de gobierno electrónico, se encuentra en niveles medio y alto con 58.7% y 32.3% respectivamente, con resultados semejantes en gestión pública, mientras que los problemas en la satisfacción de los usuarios muestran niveles medios y altos con 67.3% y 26.6%. Por tanto, se concluye que existe una influencia significativa del gobierno electrónico y la gestión pública en la satisfacción de los usuarios en un Hospital de Cáncer año, 2021 al haberse obtenido un valor de ,599 que equivale a 59.9% como indica el índice de Nagelkerke, siendo este de nivel moderado.

Palabras claves: gobierno electrónico, gestión pública, satisfacción de los usuarios.



## **ABSTRACT**

The main objective of this research work was to determine the influence of Electronic Government and Public Management on User Satisfaction in a Cancer Hospital, Lima 2021. For this, a basic, quantitative research was carried out, with a non-experimental design correlational. The sample consisted of 303 external users. The results show that the perception of electronic government is at medium and high levels with 58.7% and 32.3% respectively, with similar results in public management, while the problems in user satisfaction show medium and high levels with 67.3% and 26.6%. Therefore, it is concluded that there is a significant influence of electronic government and public management on user satisfaction in a Lima Cancer Hospital, 2021, having obtained a value of .599 as indicated by the Nagelkerke index, this being of level moderate.

Keywords: electronic government, public management, user satisfaction.

## **I. INTRODUCCIÓN**

El E-GOV forma una pieza importante de la innovación del Estado, que implica una situación imprescindible y apropiada para aquel país que sobrelleva los resultados de una catastrófica gestión del Estado. Tanto el E-GOV y la modernización del Estado son temas de repercusión internacional que ha permutado habituales conocimientos y pretéritos tipos de negocio dan camino a las diversas innovaciones administrativas en el que refleja que la innovación, satisfacción del cliente y la tecnología, es la suma del esfuerzo a lo que se quiere llegar.

Según el autor Blanco (2019), señala que todos los gobiernos a nivel mundial han logrado entender que vivimos y pertenecemos a un mundo digital, y el avance de estas herramientas tecnológicas ha logrado sobrepasar las fronteras, en esto sobresale el avance de la red de Internet, que ha permitido sobresalir a las redes económicas y sociales. Ante la presión de querer conservar las relaciones de ámbito internacional, distintos países han manifestado el querer para integrarse a las nuevas tendencias que aportan las TICs, y en lo que concierne a las instituciones públicas lo hacen enfocado en la atención al servicio del ciudadano. Asimismo, se afirma que la alteración radica en la aplicación del conocimiento digital, la unión de la TIC en métodos productivos y gestión, está admitiendo acrecentamientos esenciales en el nivel de producción tomando en cuenta que la economía digital es un factor importante para la innovación en requerimientos concernientes a la inclusión a nivel social, la competitividad y la productividad.

En el país desde el gobierno central, regional y local, analizan tener una interoperabilidad para poder intercambiar investigación entre ellos y conseguir tener una buena comunicación para que cada vez se busque implementar más aplicaciones informáticas y de nivel. Se puede decir, que cada vez más los directivos de empresas poseen un concepto erróneo sobre que el E-GOV se centra solo es mecanizar las actividades de la actualidad y que éstas aparecen realizando manualmente; no obstante, el E-GOV aspira instaurar una forma óptima para cumplir los progresos existentes, persiguiendo los lineamientos definidos en la planificación estratégica según cada institución. Sin embargo, diversas instituciones del sector público no hacen uso de esas tecnologías, generando una ineficiencia

en la gestión pública, ofreciendo a los usuarios servicios de mala calidad, lo cual no garantiza una información actual a las personas que desean atenderse sobre su salud.

Como se observa en los últimos años, sobresale los esfuerzos que se van ejecutando para lograr optimizar la gestión en el país, éstos son un sinfín y de distintos tipos, pero no necesariamente están centrados al alineamiento estratégico, y están siendo analizados de forma separada por ello, no se había modificado el desempeño de la gestión en el Estado peruano con relación a las TICs. En ese sentido, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (SGP), es una entidad rectora que pertenece al Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, la cual induce al desarrollo de innovación de la ya mencionada anteriormente con respecto a la gestión con el fin de poder implementar una adecuada administración en el país, la cual trabaje de manera eficiente, eficaz y esté enfocada en los resultados.

Y debemos considerar que el E-GOV propone oportunidades para poder desarrollar una estrecha relación entre el estado y población, por medio de la aplicación en la aplicación de las TICs, resumiendo que el E-GOV, es aquello que busca cumplir con los objetivos públicos con ayuda de la aplicación de los medios digitales y en el que solo se integra cuando logran hacer uso de las TICs, los Servicios y Sociedad.

La calidad del servicio está comprometida a ser medida según la perspectiva del cliente. Según afirma Chávez et al. (2016) es un modelo que permite distinguir y basarse en el nivel de calidad y nos centramos en el modelo SERVQUAL, el cual los dos términos expectativa y percepción del usuario centrado en el servicio evaluado. Para poder establecer un puente en el que se logre una percepción positiva del usuario se debe ofrecer un trato digno; en el que sólo el usuario se sienta cómoda con la atención brindada; si no, que sus familiares lo puedan gozar de la misma manera.

Asimismo, se sabe con certeza que la satisfacción del usuario con respecto al servicio se encuentra íntimamente conectada con la capacidad y facilidad para tomar el servicio e instalación; asimismo es transcendental que la organización sepa de cabalidad las distintas problemáticas que afrontan los diversos usuarios. En términos generales, las quejas en las entidades públicas se relacionan a los

horarios de servicios, las citas médicas reducidas, el centro laboral e infraestructuras en deplorable presentación, poca presencia de canales de comunicación, eficacia en la atención, falta en el personal, empatía y cortesía de los que brindan el servicio de salud en los centros.

La presente investigación, se justifica, ya que se conseguirá instituir las necesidades y carencias que pueden ser observados dentro de la administración pública enfocados a conseguir un E-GOV, eficaz y apto, el cual tiene estar de acorde a las últimas tecnológicas que estén en tendencias, además, de saber cuál es la relación y, la influencia que presentan las dimensiones expuestas en la tesis, con el fin de poder alcanzar una alta gestión en un Hospital” de Cáncer. Asimismo, valdrá de mucho aporte para la elaboración de otros trabajos de investigación; porque, se logrará recolectar información primaria de acuerdo a las variables estudiadas. La temática puede ser desarrollado a partir de la perspectiva de quién acoge el servicio brindado; puesto que el disgusto del usuario es una problemática percibida recurrentemente en instituciones enfocadas sobre salud; por lo expuesto, se señala que es fundamental percibir alguna investigación similar que sea desarrollada; para que por medio de éstas se logren conocer las problemáticas que predominan en las organizaciones públicas de salud, el cual permitirá enmendar todas las falencias, con la propósito de que se brinde cada vez un mejor servicio y que a su vez este sea de calidad.

En cuanto a la justificación teórica, se toma en cuenta, como referencia la obtención de diversos artículos científicos de ámbito nacional e internacional ya que éstas han sido publicados en revistas indexadas, en las tesis nacionales e internacionales; afines con la investigación. La relevancia, se centra en el progreso del E-GOV, y su adaptación por medio de las instituciones públicas nacional, el cual forma parte de la renovación del estado en cuanto a la Gestión pública y la búsqueda en brindar mejores servicios, que conllevará a la satisfacción de los usuarios.

En un nivel práctico las conclusiones planteadas en la presente investigación aportarán a poder identificar la influencia que ejerce el E-GOV, así como la gestión pública en cuanto a lograr satisfacer a los usuarios, con los resultados se podrá observar y evidenciar el nivel de incidencia de las variables descritas. Además, con estos resultados, se podrá compartir estrategias para fortalecer el E-GOV, y

centrarnos en brindar recomendaciones buscando renovar la gestión pública y lograr satisfacer al usuario en el Hospital de Cáncer.

En cuanto a la justificación metodológica se afirma que es de tipo básica, nivel correlacional, y de diseño no experimental. La compilación de la información de los alcances obtenidos se logró realizar por medio de la aplicación de tres instrumentos, los cuales validados por el juicio de diversos expertos y se obtuvo una confiabilidad moderada, que aportarán para otros indagadores en este campo de investigación.

Asimismo, la justificación económica, demostrará cómo mejorar la situación económica de los ciudadanos, aplicando las TICs con el objetivo de no concebir los gastos que las personas realizan para poder concretar una atención médica.

Dentro de la justificación social, mi estudio brinda un impacto positivo y efectivo dentro de la sociedad. Debido que el E-GOV, con la utilización TICs y la innovación de la gestión pública en diversos hospitales de cáncer, va generar una mayor flexibilidad brindado servicio de calidad que conllevará a la satisfacción del usuario en las distintas atenciones médicas.

En la justificación epistemológica el trabajo de investigación procura aportar en conocimiento y la fundamentación teórica del E-GOV, así como la gestión pública y su aporte en la satisfacción del usuario. En cuanto al objetivo general propuesto: ¿Determinar la influencia entre el E-GOV, y la gestión pública en la satisfacción de los usuarios en un Hospital de Cáncer, año 2021? Y se formula estos objetivos específicos:

- a) ¿Determinar la influencia entre la Prestación de servicios y la gestión pública en la satisfacción de los usuarios en un Hospital de Cáncer, año 2021?
- b) ¿Determinar la influencia entre la Implantación de las Tics y la gestión pública en la satisfacción de los usuarios en un Hospital de Cáncer, año 2021?
- c) ¿Determinar la influencia entre la Interrelación de las Tics y la gestión pública en la satisfacción de los usuarios en un Hospital de Cáncer, año 2021?

## II. MARCO TEÓRICO

Se mostrarán algunos, estudios y artículos vinculados al tema de estudio. Asimismo, se considera documentos tanto internacionales como nacionales, por expertos y académicos, quienes han desarrollado temas referentes al E-GOV, Gestión Pública y Satisfacción del usuario.

En antecedentes nacionales, citamos a Calle (2021) en su tesis doctoral el cual tiene como propósito establecer el impacto del Gobierno digital en el desempeño laboral. Se trabajó bajo una metodología cuantitativa, no experimental, corte transversal, correlacional y causal; la población optada para este estudio fue de 700 personas, y la muestra probabilística contó con un total de 245 participantes. La encuesta que se midió a través de la escala de Likert fue la técnica para estudiar las variables. Se visualizaron como resultados que el 95,5 % de los participantes señalaron que el grado de aplicación del gobierno digital es entre medio y alto, mientras que el 75,9 % afirmó que es alto y el 2% que es bajo. Asimismo, el 47,3% sostuvo que el grado del gobierno Digital y del desempeño laboral es alto, mientras que el 26,9% consideró que el grado es medio y el 2% que es bajo. Se ha concluido que existe influencia confirmado en el coeficiente  $\tau_b = ,389$ .

Perales (2021) en su tesis doctoral, menciona que el objetivo es plantear un modelo de E-GOV, que ayude a reforzar la gobernabilidad. Asimismo, la investigación presenta una metodología de tipo descriptivo, la muestra es de 81 habitantes de Guadalupe, se utilizó como técnica la encuesta, en el que se recogió la información por medio de dos cuestionarios. Se pudo visualizar a través de los resultados que un 70% estuvo totalmente de acuerdo en que la aplicación de un E-GOV ayudaría a optimizar la comunicación. Asimismo, en cuanto al análisis de la gobernabilidad, tanto el 34%, como el 32.5% y el 33% manifestaron que la confiabilidad es regular, afirmando que lo presentado es válido en el juicio de expertos los cuales dieron unánimemente al diseño y la aplicabilidad.

El autor Ambrocio (2021) en su tesis doctoral menciona que la finalidad de su estudio recae en probar que el gobierno digital impacta en la productividad y la atención de las personas en la SUNEDU, 2020. La metodología con la que se trabajó fue la cuantitativa, de tipo básica y no experimental con corte transversal, correlacional-causal; en cuanto a la población esta constó de 74 investigadores. La

técnica fue la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario, de forma politómicas con escala Likert. La confiabilidad se midió con el Alfa de Cronbach obteniendo 0.951, en cuanto a la productividad fue de 0.895 y la atención al ciudadano de 0.883. Se afirmó que el gobierno digital interviene claramente y la atención al ciudadano, manifestando valores de significación de 0.000 los cuales fueron menor que  $\alpha = 0.05$ , y la dependencia entre las variables fue de 29.6% y 21% respectivamente, según el coeficiente de Nagelkerke,

Silva y Heredia (2021) en su artículo señala como fin el instaurar un nexo de forma directa entre el E-GOV y la transparencia. Siendo así que para llevar a cabo su estudio se basó en la metodología cuantitativa, con diseño no experimental, de corte transaccional y correlacional; empleando la encuesta como técnica y para el instrumento se optó por el cuestionario, el cual fue aplicado a 35 personas que conformaban la muestra, donde se obtuvo como resultados que un 69% calificaron como muy bueno el E-GOV, mientras que para la transparencia dieron una calificación de bueno y muy bueno lo cual se vio representado en un 63%. La correlación de las dos variables fue considerada como positiva media representada en un valor de 0.54, con significativa de 0,01; estableciendo la existencia de relación directa.

Grandez, y Flores (2019) en su artículo tiene finalidad de determinar cuál vendría a ser la brecha de la aplicación de un e-gobierno. La metodología, descriptivo, de enfoque cualitativa, el cual fue aplicado entre junio a octubre del 2017, en Moquegua. En el estudio se manipuló información secundaria cuantitativa y cualitativa. Además, en el enfoque es vital que la digitalización documentaria, busque la mejora en los procedimientos interno que favorecerán al servicio. Hay servicios que prestan el nosocomio que podrían ofrecer en partes la aplicación de las TIC's, por ejemplo, la consulta externa, el cual se puede presentar de forma presente y por red, pero debido a la situación de forma presencial en el ámbito de salud. Por ello se necesita una gestión enfocada a modificaciones sobre" información, y "dependerá al momento de tomar las decisiones, teniendo en consideración una mejor cultura eficiente con procesos estandarizados, a la par dependerá de la información. En el mismo contexto se concluye que, no se logra utilizar las acciones buscando mejorar el e-gobierno; por ello, no reducen los

tiempos, el material humano, los cuales fomentan beneficio social diferenciado y razonable para cumplir con la expectativa de la ciudadanía.

Asimismo, Tirenti (2019), quien se enfoca en el sector público y la experiencia con relación al E-GOV, presenta el método descriptiva y correlacional, de enfoque cuantitativo y transversal. Se concluyó que la ejecución del sistema concibió una permuta del entorno de los colaboradores públicos, asimismo afirma que un aporte del sistema fue la ejecución en el sistema de gestión buscando facilitar los trámites.

Montero, W. (2017) en su artículo que tuvo como finalidad determinar cómo el E-GOV satisface a los ciudadanos mediante el uso de las TIC's. El método empleado para esta investigación fue el no experimental, transaccional, descriptivo, comparativo, y correlacional. Para el estudio se realizó la aplicación de un cuestionario con muestra de 138 ciudadanos, en el cual fue seleccionado de muestra estratificado de acuerdo al género y los niveles socioeconómicos. Dando como resultados que las dimensiones del E-GOV, no están relacionadas con las TIC. Además, en cuanto a la reducción de tiempos y costos tienen coherencia, relacionado la aplicación de las mejoras del e-gobierno, estableciendo un modelo de comportamiento. En cuanto a los porcentajes de reducción de costos y reducción de tiempos (30% y 80%) respectivamente tienen el 95% de confianza. Por ello, el 73%, de los colaboradores afirmaron como bajo con respecto al grado de inversión del e-gobierno, el 37% como insatisfecho, concordando con la Corporación Latinobarómetro. Concluyendo, que las TIC tienen un comportamiento similar con el fin de las metas.

El autor Reynoso (2017) en su indagación donde tuvo como propósito identificar el vínculo entre el E-GOV y la calidad en la gestión del proceso de modernización del Organismo que se ocupa por los temas referentes al ambiente. La metodología de investigación utilizada fue el hipotético deductivo, con una muestra de 220 colaboradores y como instrumento dos cuestionarios, de 32 ítems en escala Likert la relación de las variables se obtuvo por el programa SPSS y se pudo comprobar la correlación con la prueba Rho de Spearman. Concluyendo que el 66,4% señaló que la gestión de calidad está siendo empleada inadecuadamente y el 67,27% mencionó que el valor de ejecución con relación al E-GOV es inadecuado. Por último, se afirmó que existe un vínculo positivo entre las variables



dentro del proceso de modernización con el Rho de Spearman con 0,72 de coeficiente.

Valenzuela (2020) señala en su artículo de revisión afirma que su propósito es realizar una revisión de literatura de la perspectiva de gestión nominado como la Nueva GP. La indagación se llevó a cabo mediante el método deductivo, de tipo descriptivo - explicativo y el diseño presentado es no experimental, en el que se usó las técnicas de recolección y el análisis de contenido. Se sustentó por medio de exhaustivas búsquedas exhaustivas en distintas revistas de gestión y políticas pública a nivel nacional e internacional. Esta nueva forma de entender la gestión pública ha permitido la revisión de forma global por distintos actores y perspectivas.

Pazos (2017) en su artículo resalta su fin de identificar si la Política de Modernización perteneciente a la GP debe ejecutarse de manera estrictamente necesaria por las entidades que forman parte del Sector Público y su logro de acuerdo al Estado con los ciudadanos. Por ello, se efectuó un análisis descriptivo, por ello se empleó el programa SPSS-21, por medio de la prueba estadística del chi cuadrado. Se pudo visualizar como resultados que la PNMGP y el modelo de gestión en contra de la corrupción por parte de la CGR no guardan un vínculo.

Napa (2020) en su estudio en el cual expresa como propósito de este el identificar si los usuarios que asisten al Hospital regional de Ica por emergencias se encuentran satisfechos con la atención que brindan. La metodología de la indagación fue de carácter descriptivo, de enfoque mixto y con corte transversal, presentando una muestra de 100 usuarios del exterior que acuden al centro de salud mencionado anteriormente. El instrumento aplicado fue la encuesta Servqual, el cual fue modificado por 22 ítems. En los resultados obtenidos se identificaron los niveles de satisfacción por parte de los colaboradores, los cuales fueron los siguientes: fiabilidad 22%, capacidad de respuesta 25,75%, seguridad 23,75%, empatía 23,80% y aspectos tangibles 24,25%.

Quispe (2020) en su artículo tiene como finalidad establecer el impacto de la planificación en salud sobre la satisfacción de los usuarios de la Región de Salud Puno en el período 2015-2016. Se evaluó la planificación en salud mediante una encuesta estructurada y observación directa basadas en Estándares de Acreditación en los Establecimientos de Salud y servicios médicos; la satisfacción de los usuarios se evaluó mediante la encuesta SERVQUAL, ambos instrumentos

validados por medio del Ministerio de Salud del Perú; en el que se evaluó estadísticamente las relaciones entre ambas variables por medio del estadístico Chi-Cuadrado. Se obtuvo en escala de 0 a 2 puntos, la planificación en salud en la Región de Salud Puno, se encontraba en 0,8 (entre regular y deficiente); al respecto de la satisfacción de los usuarios, un 59.9% se encontraba insatisfecho con la atención; por último, con 95% de nivel de confianza, se estableció la relación estadística entre las variables fue significativa ( $p < 0,0001$ ).

Montalvo et al. (2020) en su proyecto afirman que el propósito de este fue determinar el vínculo entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de traumatología. El estudio se llevó a cabo mediante el enfoque cuantitativo, contando con un diseño no experimental y un nivel correlacional. El instrumento empleado usado fue el cuestionario el cual fu realizado en base a las variables de estudio, siendo este aplicado en una muestra que constó de 152 usuarios. Los resultados obtenidos señalan que el 65,1% de usuarios afirman que la calidad es regular, el 45,4% afirman que están satisfechos y la estadística que se halló afirma la existencia de un vínculo moderado pero significativo entre las variables. Considerando el coeficiente de Rho de Spearman evidenció un total de 0,590 ( $p = 0,000 < 0,05$ ). Concluyendo que mientras se brinde servicios con mayor calidad, los usuarios se van a sentir aún más satisfechos.

Becerra et al. (2020) exponen que el propósito de su indagación recae en identificar el grado de satisfacción del usuario externo en una entidad de atención primaria de salud, durante el tiempo de COVID-19. La metodología es de tipo observacional y transversal, contando con una muestra de 120 usuarios, a los cuales se les aplicó un cuestionario de escala SERVQUAL por el cual se recogió información diversa referente al tema de investigación, el cual fue modificado al modelo SERVQHOS, optando por un análisis estadístico -descriptivo. Los resultados nos muestran que el porcentaje que representa al sexo femenino es un total de 80,7% y el porcentaje que representa al conjunto de colaboradores entre los años 41 a 50 fue de 41,0%.

González (2018) en su tesis doctoral en la cual presenta como objetivo de esta establecer el grado de satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de atención que estos reciben en la Clínica Limatambo ubicada en Cajamarca. El estudio fue desarrollado bajo la metodología descriptiva, analítico y transversal, que

presentó una muestra de 100 usuarios. Se pudo recaudar la información mediante una ficha que se centró en el tema de las variables, esta fue creada por la autora quien utilizó el modelo SERVQUAL. Los resultados fueron colocados en cuadros para una mejor organización y a su vez facilitar el proceso de análisis, interpretación y discusión de estos; se pudo visualizar que se cumplió con los objetivos del estudio, mas no en su totalidad como el autor esperaba. Además, se evidenció que el 24% de los colaboradores optan por no brindar opiniones acerca de los aspectos tangibles, el 49% no otorgan una respuesta propicia, si nos enfocamos en la capacidad de respuesta el 45% señala no estar de acuerdo ni en desacuerdo, en cuanto a la seguridad del usuario el 48% no tiene una opinión clara, por la desinformación que tiene el usuario al llegar y ser atendido, por ende se puede decir que aún es necesario capacitar al personal para que otorguen un servicio de calidad para satisfacer a los usuarios que asisten a esta entidad.

González (2017) en su artículo presenta como finalidad establecer el vínculo entre la prestación de servicio, la infraestructura en los servicios y la satisfacción del usuario externo. La metodología presenta es de finalidad hipotético-deductivo, con naturaleza cuantitativa, de diseño no experimental y nivel correlacional con corte transaccional. Se utilizó como técnica la encuesta siendo el instrumento el cuestionario, contando con tres de esto, uno para cada variable. Este fue aplicado a una muestra de 122 usuarios en total. Por medio de los resultados, el autor pudo terminar su investigación concluyendo que el 46.72% de los usuarios perciben una prestación ineficiente de servicios, con respecto al 93.4% manifiestan que la infraestructura es inadecuada y la satisfacción con un 92.6% de nivel ineficaz. Además, el vínculo entre las tres variables es de 0.53003 demostrando que este es moderado y positivo.

Sánchez (2016) en su tesis doctoral tiene como finalidad examinar la relación entre la Satisfacción del usuario externo, calidad, y transparencia en el Hospital Nivel III-1. Lima Sur 2016. La metodología utilizada en investigación fue de diseño no experimental, nivel correlacional de corte transeccional, La población se consideró infinita, mientras que la muestra fue de 384 usuarios, con método hipotético-deductivo, se recogió información en un determinado período, donde fue aplicada la encuesta con relación al objeto de estudio, lo cual permitió recolectar datos sobre el vínculo entre las variables y cada una de sus respectivas

dimensiones. Siendo así que el autor concluyó que existe un grado de significancia del 5% podemos decir que la calidad y la transparencia influyen en la variable dependiente.

Pascual (2016), en su tesis añade como propósito establecer el vínculo entre la Calidad, satisfacción del usuario externo y transparencia. La metodología utilizada fue el hipotético-deductivo, con diseño no experimental, nivel correlacional, corte transaccional. La población y la muestra estuvo conformada por 110 usuarios del Gobierno Regional de Pasco, 2016. Se recogió información durante un período específico, para la aplicación de cuestionarios Servqual los cuales fueron desarrollados en base a las variables de la investigación, los cuales aportaron información sobre el vínculo entre las variables, los cuales fueron graficados e interpretados. Con la investigación se concluye la existencia significativa del vínculo entre las variables.

Hernández (2016) en su artículo se planteó como finalidad el de identificar el vínculo entre la GP y el desarrollo sostenible en este distrito. La metodología empleada fue de método hipotético deductivo, con diseño no experimental, corte transversal, y correlacional. La muestra fue de 108 trabajadores administrativos, a los cuales se le aplicó los cuestionarios del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo – CLAD. En la cual se concluyó la relación entre las variables de forma directa, al analizarse por medio del estadístico rho de Spearman = 0.393, con un nivel de correlación moderado.

Según Gavilán (2016) en su investigación en la cual buscó determinar el vínculo que existe entre la gestión del presupuesto público y la seguridad ciudadana, La metodología optada fue descriptivo correlacional, con diseño no experimental y corte transversal. La población estuvo conformada por las 43 municipalidades distritales de la provincia de Lima, mientras que la muestra es de 32. Concluyendo que, si se evidencia un vínculo directo y significativo entre las variables de estudio, lo cual puso ser confirmado por medio de la correlación de Rho de Spearman = 0.831, siendo este considerado como un resultado alto.

Así afirma Ruiz, (2017) en su investigación, señala el grado de calidad de atención a los usuarios es regular en 67%, nivel bueno por 33%. Por lo cual terminó concluyendo que, la satisfacción de los usuarios está en un nivel bajo con un 76% y 24% están satisfecho. Por último, el autor recomienda, a los directivos de la

institución llevar evaluaciones constantes enfocadas sobre la satisfacción de clientes externos, con la finalidad de incrementar la calidad de la atención. El estudio refleja la deficiente atención recibida de los usuarios y esta es la realidad peruana, dejando entre ver los factores de insatisfacción con respecto a los clientes externos.

Bladimir (2019) sostiene en su artículo añade como objetivo general el conocer el grado de satisfacción de los usuarios externos que acuden a la consulta externa en seis hospitales públicos de la Región Ica, 2018. La investigación es de estudio observacional, prospectivo, transversal y nivel descriptivo. Se presenta una muestra de 1254 usuarios externos, los cuales se obtuvieron por medio del muestreo probabilístico y estratificado en 6 hospitales de dicha Región. Los resultados obtenidos, fueron que el grado de satisfacción de los usuarios externos es del 55.8% en el Hospital Regional de Ica (HRI), 80.2% Hospital Santa María del Socorro de Ica (HSMSI), 71.9% Hospital San Juan de Dios de Pisco (HSJDP), 69.7% Hospital San José de Chincha (HSJCH), 72.3% Hospital de Apoyo de Palpa (HAP) y 81.6% Hospital Apoyo de Nazca (HAN). Mientras que, en la conclusión, afirman que existe diferencias importantes entre los distintos grados de satisfacción de los usuarios en las instituciones de los hospitales en Ica.

Esto demuestra que, en el país, la insatisfacción es común en una consulta hospitalaria externa. Mientras que los resultados de la presente investigación, plantea la necesidad de efectuar mediciones periódicas e investigaciones de nivel explicativo y aplicativo de acuerdo a la línea de investigación; además se propone como una solución implementar más acciones de mejora y proyectos de enfocados en gestión de historias clínicas, recursos humanos, etc, que ayuden a superar la problemática encontrada y su influencia negativamente en la satisfacción de los usuarios externos, que acuden a los servicios de salud públicos y las nuevas mediciones de la satisfacción para evaluar la influencia de las soluciones.

El autor Torres (2016) en su investigación presentada afirma que los resultados reflejan que un 50% el nivel de atención es aceptable, el 37% es indiferente y el 12.5% que el nivel de la atención es malo. Además, el autor concluyó, que el 52.73% de los procedimientos elaborados a los pacientes cumplió con las expectativas del usuario, el 43.64% los usuarios estuvieron en desacuerdo

y el 3.64% de los usuarios indicaron que no se tuvo en consideración ningún criterio. En el estudio se muestra que las expectativas de los usuarios cumplen al menos un 50%, lo que quiere decir que es necesario un cambio o la implementación de propuestas en cuanto a la atención, que si bien es cierto el resultado abarca la mitad de la población, esto señala que la mayoría de los usuarios se encuentren conformes con el servicio brindado, y también el 50% señalan no estar conformes, esta brecha deber ser vencida para hablar de un sistema integral de salud, el cual no discrimine al momento de recibir servicios o productos.

Asimismo, Flores (2018), en su artículo añade como un tema de interés en la agenda de académica del Perú, aportando como una estrategia adecuada la Ley n° 27658 que se enfoca en la Política de Modernización de la GP. La metodología empleada en el estudio fue cualitativa, de corte descriptivo; optando por instrumento la entrevista que fue dirigido a 20 directores de instituciones educativas secundarias al ámbito urbano y rural de 14 distritos de Puno. Los resultados que se obtuvieron del estudio es que la dimensión de la información de los usuarios es de carácter estereotipado sin soporte explícito ya que no hay conceptos concretos. En cuanto a la dimensión del imaginario social con respecto a las funciones básicas del E-GOV, sobre la tecnología está en proceso de implementación sobre todo en las áreas rurales, en función de transparencia no es positiva ya que aún se restringe información presupuestal y financiera y la función de eficacia es tangible en cuanto a la atención es ágil y oportuna; igual que la función de eficiencia centrada en el ahorro de tiempo y que permitió mejorar la gestión.

Zamora et al. (2017) en su artículo afirma finalidad el mostrar cómo la administración pública ecuatoriana se ha convertido, durante los últimos ocho años, por medio de las herramientas de E-GOV. La metodología menciona es de análisis exploratorio, descriptivo sobre los conceptos del E-GOV y la creación por medio del uso de las TIC's, luego se describe el proceso de entrada del E-GOV en Ecuador, afirmando los cambios normativos e institucionales y resaltando los retos por afrontar por el desarrollo de la herramienta de administración pública.

(Barragan y Guevara, 2016) en el artículo afirma que el E-GOV es una herramienta tecnológica con un gran potencial que involucra incluir los aspectos sociales, políticas y económicas a los ciudadanos, por ello, el reto que afronta la administración pública es envolver éstos en las actividades de la GP en la

Modernidad del Estado, con oportunidad de mejora para la Administración Pública Nacional.

Weerakkody et al. (2019) el artículo se enmarcaron en un estudio enfocado en la revisión de un análisis de caso de la prestación de los servicios de E-GOV a través de una dimensión de cadena de servicios; en esta investigación se exploró el concepto de cadena de servicios de forma empírica a través de actividades económicas tanto interno como externa dentro del marco de las autoridades gubernamentales locales (LGA); dentro de los resultados observados se encontró que la diversidad de las partes interesadas, así como la falta de mecanismos apropiados para el intercambio de información y la implicancia, evidencian desafíos para la prestación de servicios locales de gobierno electrónico.

Por su parte Osman et al. (2019), quienes desarrollaron un estudio acerca de la gestión de análisis cognitivo para la transformación de los servicios del E-GOV en función de los usuarios para la creación de valores compartidos sostenibles; esta investigación remarcó que el análisis de evaluación puede presentar dificultades pues entran a tallar aspectos de comportamiento, económico, político y técnico; la implementación de un Marco de Gestión de análisis cognitivo (CAM) propuso la cognición para la comprensión de los desafíos de la transformación en términos analíticos. El estudio concluyó que es importante que este proceso de gestión haya un equipo de alta dirección para el establecimiento de objetivos estratégicos, así como el apoyo de diversas soluciones de tipo ejecutivas; además se planteó que los resultados e impactos están medidos en relación de ahorros económicos.

Sundberg (2019) en su artículo llevó a cabo un análisis investigativo denominado E-GOV: ¿Hacia la democracia electrónica o la democracia en riesgo?, en este estudio llevó a cabo una revisión situacional real del impacto que tiene el E-GOV pues en el artículo se precisa que el E-GOV representa un campo de estudio en donde se hace uso de las TIC del sector público, prometiendo que su uso beneficiará de manera positiva a la ciudadanía, aunque sin embargo la investigación también precisa que varias de las iniciativas del gobierno no han logrado entregar o cumplir aquellas promesas con las que inicialmente atrajeron a la comunidad hacia esta propuesta. El propósito del estudio se enfocó en lograr una mayor comprensión sobre el riesgo en el campo del E-GOV y dentro de los

resultados encontrados se identificó cuatro conceptos relevantes del estudio (seguridad de TI, adopción del usuario, implementación-barreras y política-democracia), sugiriéndose que la investigación en torno a este marco debería estar indexada de forma multidisciplinaria para su mayor comprensión.

De igual forma Belkhala et al. (2019) en su artículo en donde se buscaba proporcionar un marco genérico que se fundamente sobre el análisis semántico de textos con el fin de extraer información de las redes sociales que permitan brindar una nueva información para los responsables políticos del gobierno. Las conclusiones del estudio se enmarcaron en que los riesgos electrónicos se pueden agrupar en cuatro temas que agruparán cada uno de estos sus correspondientes características ontológicas (Seguridad de Tecnología de Información, adopción del usuario, barreras de implementación y Políticas-democracia), siendo esta información importante para la implementación de artefactos tecnológicos al interior de la gestión pública.

Segundo et al. (2019) en su artículo concluyeron que los gobiernos locales deben apostar por el pensamiento de diseño, como paradigma y metodología en cada centro de atención primaria de salud, que se busca generar mayor satisfacción al usuario para brindarle una mejor calidad del servicio, ratificando lo argumentado por Lacerda et al. (2017), a mayor calidad de servicio, mejor es la satisfacción del usuario.

López et al. (2019) en el artículo mencionan que la finalidad es el de caracterizar el nivel de satisfacción del paciente (usuario) con relación a la percepción de calidad de los servicios. Además, se concluyó por medio de porcentajes que los niveles de satisfacción de la atención recibida y el tiempo de espera, que muestran una amplia satisfacción con el servicio de los módulos de afiliación de orientación, por el trato recibido y su ubicación. Por último, señalar que la comunicación entre el personal y el usuario, fue importante.

Bell (2018) en su artículo cuyo objetivo es proporcionar una visión globalista sobre historia de la política electrónica de la salud, identificando las leyes importantes que impactan sobre las políticas de información sanitaria; para tal propósito el estudio tomó como fuentes de recolección de información los departamentos de salud y los servicios humanos en EE.UU. Los resultados pusieron de manifiesto que el avance de las tic-salud ha impactado en el proceso



para brindar atención médica, agilizando la gestión de citas, optimización de información y el uso de la misma para la toma de decisiones en los diferentes casos.

Janita y Miranda (2018) realizaron una investigación enfocada en analizar la calidad en los servicios del E-GOV, basados en una propuesta de dimensiones desde el punto de vista de los empleados del sector público; dentro del propósito de la investigación, esta se enfocada en identificar aquellos factores claves que requieren ser considerados (por parte del gobierno) para diseñar los portales de servicios webs, utilizados por sus empleados; para tal propósito se planificó la recolección de información base utilizando el método "DELPHI" para la obtención de opiniones de 31 especialistas expertos en el entorno universitario; los resultados señalaron que para medir la calidad del servicio electrónico debe ser considerado en cuatro elementos importantes: la calidad de la información, la eficiencia, privacidad y comunicación con el empleado.

Macarevich et al., (2018) tienen como finalidad explicar los grados de satisfacción de los usuarios en los distintos grupos de edad; asimismo, evaluar la relación entre las variables, en una selectiva muestra de ciudadanos residentes de Brasil.

A su vez Gasova y Stofkova (2017) realizaron un estudio acerca de la influencia del E-GOV como una herramienta que busca la impulsar la calidad de los servicios en busca del bienestar de la población; la investigación resalta el impacto que ha venido evidenciando las TIC's sobre la conducta del ciudadano (necesidades, requerimientos de información, formas de relación y labores al interno de una organización); los aportes que reveló este estudio se enmarcaron en identificar la enorme contribución que puede evidenciar los servicios de E-GOV a través del portal central de la administración pública de la República Eslovaca, además se encontró que hubo mejoras en la optimización del servicio tanto en la recolección de muestras y decisiones para con los pacientes que requieren del servicio de salud, notándose también mejoras en torno a los costos del servicio así como una disponibilidad de 24/7 para diversos requerimientos.

Yeh (2017) en su artículo llevó a cabo un estudio enmarcándose en investigar los efectos de los servicios exitosos de ciudad inteligente basados en las TIC: perspectivas de los ciudadanos; este estudio se enfocó en analizar el impacto de las TIC's enfocada en la evolución de las ciudades innovadoras, sostenibles e

inteligentes, percibiéndolas como modelos para la cooperación municipal entre el gobierno y las corporaciones. El estudio encuestó a ciudadanos de las ciudades taiwanesas que fueron participantes del foro inteligencia de la sociedad inteligente y nos dan como resultado la revelación que los ciudadanos estaban listos acceder a usar la inteligencia basada en las TIC's sobre los servicios ya que los mismos aseguraban privacidad y mejora en la alta calidad de servicios, cuanto más utilizaban los servicios, mayor es la calidad de vida lograda; este estudio contribuyó en brindar información académica importante, consejos prácticos para ciudades proveedores de tecnología.

Sour (2017) la metodología empleada fue descriptiva con enfoque cuantitativo. Se afirmó que el E-GOV es una herramienta que facilita de manera digital realizar las transacciones y permite la reciprocidad de la información entre los ciudadanos y la administración pública. Asimismo, se indica que el tema ha sido poco estudiado en México, también se menciona que los resultados ha dado que el impacto del gobierno electrónico ha sido significativo. Asimismo, podemos citar a Cano y Burneo (2017), ellos estudiaron el E-GOV manifestando como un mecanismo que busca la mejora estratégica en la GP, de Ecuador. La metodología de la investigación fue con método científico, con carácter deductivo y enfoque cualitativo y cuantitativo. Las conclusiones están en relación a la población ya que no se familiarizan del todo con las técnicas de información y la comunicación de forma electrónica.

Soto (2017) en su estudio afirma como fin central el estudio de la incidencia que tiene el E-GOV con relación al ejercicio del derecho a la Información, centrado en la variable de Acceso a la Información Pública, y se obtuvo las siguientes conclusiones:

Las TIC's utilizadas por la Administración Pública que busca el mejoramiento de la gestión entre los diversos órganos, otorgan una mayor eficiencia y eficacia en los servicios a los ciudadanos y proporcionan superiores niveles de transparencia, se circundan dentro del ámbito del E-GOV que apunta a mejorar la realización de los Principios Administrativos dentro de la GP.

González et al., (2017) en el artículo afirma que las entidades públicas son forzadas cada vez más a participar entre sí con el objetivo de ofrecer servicios de E-GOV de excelente calidad. Esta colaboración se centra en un enfoque dirigido a

los servicios y en plataformas de interoperabilidad. Además, se propone diversas soluciones para ayuden a monitorear y a lograr cumplir las leyes de protección en una Plataforma de Interoperabilidad de E-GOV.

Así también Alshibly y Chiong (2015) desarrollaron una investigación enfocada en la detección del impacto que puede evidenciar el E-GOV como medio fundamental de consumo, en la medida que satisfaga las necesidades y requerimientos del cliente; el estudio hizo hincapié en considerar que las agencias de tipo gubernamentales deben considerar las apreciaciones de empoderamiento por parte de sus clientes como medida de crecimiento para el posicionamiento del E-GOV.

Fabiani (2017) en su tesis incluye la finalidad general el cual permitió determinar cómo incide el GE en el desarrollo institucional. La metodología empleada busca efectuar los objetivos enfocados en paradigmas cuali-cuantitativos. Las conclusiones que se obtuvieron buscaron analizar la necesidad de potencializar la infraestructura y el dominio de la tecnología, en las distintas instituciones educativas que presentan las dimensiones de eficiencia, transparencia, accesibilidad y rendición de cuentas reflejado como eje del e-gobierno. La propuesta del estudio busca elaborar un plan que aporte en mejoras al modelo actual del GE que conservan las universidades, por medio de las acciones y estrategias que deben ser aplicadas de manera progresiva, fortaleciendo el acceso a las informaciones.

Morales et. al., (2020), en su artículo se concluyó que en durante los últimos años, a nivel mundial los diversos gobiernos pertenecientes a cada país han manifestado interés sobre optimar los servicios que son otorgados por las instituciones que se encuentran bajo su cargo, desarrollando un conjunto de ideas innovadoras que, junto a las TIC's, han permitido la adopción y ejecución del E-GOV.

Carrera et al., (2020) en el artículo se centra en el análisis de la pobreza, el cual manifiestan que es un elemento causal para el apareamiento de diversos factores que no permiten a la población adaptarse y manejar los diversos servicios electrónicos públicos que existen hoy en día.

Chávez y Matzumura (2019) en su tesis doctoral incluyen la finalidad establecer la satisfacción de la atención de los pacientes con cáncer de tiroides en el Servicio de Medicina Nuclear del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Además, se concluyó que la dimensión fiabilidad logró obtener una mayor puntuación de insatisfacción, por el contrario, la dimensión seguridad obtuvo mayores resultados de satisfacción. El resultado final concernió a 81 % de insatisfacción.

Llanes et. al., (2019) en su artículo indican que la finalidad principal es indagar sobre qué factores componen los criterios que respalden el establecimiento del E-GOV en Cuba. Además, en las conclusiones se recalca que el propósito vital del E-GOV es aumentar la calidad de los servicios y productos públicos que la administración pública facilite a los ciudadanos.

Martínez (2019) en su artículo afirma que las instituciones gubernamentales al ser constituidas como un ente político-administrativo, añaden la necesidad innata de saber emplear y adaptar distintas herramientas estratégicas que certifiquen su ejecutar. Una de aquellas herramientas, procede de la nueva GP en la modernidad del estado, y como se incorpora en las TIC's dentro de las actividades gubernamentales, en la que se denomina como E-GOV.

Gutiérrez (2019) en su artículo afirma que su objetivo es indagar sobre la incidencia del neoliberalismo en los cambios experimentados, los cuales se fueron dando en los últimos años por el gobierno de Chile. En éste se presta atención especial, a la anexión del Internet y las herramientas digitales en cuanto a la gestión de los servicios públicos, y cómo configura una nueva relación entre Estado y ciudadanos, dentro de la situación del E-GOV. Luego, se examina los cambios experimentados por el Estado, dentro de la modernización de la GP.

Arbeláez y Mendoza (2017) en su publicación afirman que un pilar importante de la gestión es la satisfacción del usuario, el cual es considerado un indicador a nivel mundial, que es examinado por medio del instrumento SERVQUAL, accediendo a la información acerca de las expectativas que posee el usuario. Los factores que comúnmente originan satisfacción se han dado en la dimensión seguridad en lo médico, y en la insatisfacción ha sido en la dimensión capacidad de respuesta por los extensos tiempos en los que el paciente se encuentra en espera.

Vidal y García (2017) en el artículo indican que la satisfacción del paciente es el resultado de la crítica de la atención; por ende, se debe de ahondar en la opinión de cada usuario, y saber cuáles son sus necesidades y sus expectativas empezando desde la perspectiva y la calidad percibida es de mucha importancia. La finalidad es lograr determinar el nivel de satisfacción de los usuarios. Y, por último, se concluyó en que la encuesta empleada en la presente investigación se logró reconocer la satisfacción que se relaciona con el tiempo que se espera y el trato que cada uno recibe.

La Torre et al. (2017) en el artículo añaden como conclusión que preexiste un elevado porcentaje de usuarios insatisfechos de acuerdo al servicio recibido por el consultorio. La insatisfacción observada tiene relación con el sexo de cada usuario, además del tipo de beneficiario que requiere atención en el consultorio y del tiempo de espera para ser atendido.

Feldmuth et al. (2017) en el trabajo de tesis afirman como finalidad, la confirmación de la escala SERVQUAL, en el sector retail farmacéutico a nivel de Lima Metropolitana; además de realizar una representación casual acerca de la calidad recibida en relación con el servicio del sector mencionado. La metodología empleada fue el enfoque cuantitativo, el método hipotético-deductivo, y el instrumento requerido fue la herramienta Servqual. La población del estudio fue de 7 379 166 personas. Se concluyó que se ratifica la existencia de relación positiva y directa entre ambas variables; además, sobre cada dimensión y la calidad de atención que se perciben los usuarios. Por último, se determinó que hay un grado de expectativas superior de los usuarios, relacionados al servicio que están ofreciendo, con el fin de generar mejor oportunidad en el servicio de farmacia retail.

Ros (2016) en el estudio adjunta como propósito principal, hallar las interacciones que ocurren entre el nivel en que los usuarios externos se encuentran satisfecho con la calidad de servicio; además de la calidad de vida y las intenciones de comportamiento del usuario del servicio de apoyo educativo Astrade en Murcia-España, enfocados en pacientes con TEA. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, método hipotético-deductivo, usando la herramienta Servqual como instrumento. En la investigación se logró evaluar a 280 usuarios durante enero a abril en el 2015, que permitió a los usuarios el envío formularios de google,

por medio de su e-mail, y el cuestionario fue resuelto por medio de internet, se realizó la publicidad por medio de las redes sociales, logrando concientizar a los familiares de los usuarios acerca del cuestionario realizado. Se obtuvo 143 encuestas, pero 141 encuestas fueron validas, con un error muestral de 9,83%. Las conclusiones que se obtuvieron se logran distinguir que los usuarios estiman más la intangibilidad del servicio que los elementos tangibles de la empresa; al igual que las familias calificando muy buena el servicio.

Robles et al. (2016) en su artículo cuya conclusión es que los usuarios externos reflejaron un alto nivel de insatisfacción por factores biológicos, ambientales, sociales, culturales; además del trato, tiempo y demora en la atención, etc. Además, se concluye que la calidad de atención cada vez cobra un mayor interés en el sector de salud pública, al momento de entender que una buena atención logra satisfacer a la persona que va a atenderse ahí.

López y García (2016) en el artículo mencionan sobre la adopción, el uso y la difusión de nuevas TIC's, en las organizaciones públicas la cual ha repercutido como gran interés en los últimos años; además se espera la modificación en relación Estado-sociedad. Por ello podemos decir, la participación ciudadana, se concentra en el potencial del E-GOV

Chung y Kim (2016) en el artículo afirman como el objetivo el hacer una revisión histórica del desarrollo del E-GOV en Corea del Sur (en adelante, Corea). En noviembre de 2002, el E-GOV coreano comenzó una versión extensa del portal, luego de realizar diversos esfuerzos seguidos sobre la informatización nacional y E-GOV. Corea es uno de los líderes globales, con altos puntajes en el índice de Desarrollo del E-GOV y sobre el índice de participación electrónica centrado en la Encuesta de E-GOV de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

Naser y Hofmann (2016), mencionan en su artículo que se centra en la integración de los países por medio del uso de los servicios que brinda el E-GOV y las aplicaciones ejecutadas de la región, con datos abiertos gubernamentales centrados en el desarrollo sustentable.

El Banco Interamericano de Desarrollo - BID (2015) afirma que América Latina y el Caribe han conseguido un adelanto sobre la capacidad institucional de GP, especialmente en la programación y la elaboración de presupuestos hasta la planificación; asimismo se destaca serias debilidades, en algunas áreas de

seguimiento y evaluación de proyectos y programas públicos que buscan distintas e innovadoras estrategias para optimizar la GP.

Sánchez et al. (2015) concretaron la investigación siendo su objeto el examinar el nivel de satisfacción que un cliente interno y un usuario externo tienen en referencia al servicio farmacéutico. La metodología empleada, fue de enfoque cuantitativo, método deductivo-hipotético, la muestra del estudio fue de 314 pacientes y 519 trabajadores, y la encuesta como instrumento. Se tiene como conclusión que los clientes externos e internos, están satisfechos con el servicio que se les es brindado.

García et al. (2015) realizaron una investigación, se dio en México, con objetivo de establecer la calidad en la atención de urgencias del hospital mencionado. La metodología fue de enfoque cuantitativo, método hipotético-deductivo, teniendo una muestra de 365 usuarios y Servqual como instrumento. La conclusión se logró luego de usar el modelo Service-Quality, en el cual los clientes tomaron lo que anhelaban, y en pocas circunstancias su percepción fue superior a la expectativa. Además, luego de analizar la calidad con el modelo de Servperf, se determinó que el cliente estaba más satisfecho en otros aspectos; no obstante, en el tiempo de espera, se debe buscar mejorar.

Aguirre (2015) en su artículo afirma que la democracia no debe quedar ahí, debiendo permutar, así como los aportes de la Web. La rápida capacidad de tiempo y transferencia informativa y comunicativa que brinda la Web influyen en la democracia representativa que busca superar las aversiones de la participación ciudadana centradas en la calidad del gobierno y gobernanza.

Santana y Minamisana (2014) realizaron una indagación cuya metodología utilizada es de enfoque cuantitativo, método deductivo-hipotético, la muestra fue conformada por 275 pacientes. Dando como conclusión, que existe una deficiencia en los servicios que brinda el área de enfermería, sin embargo, también existe un alto nivel de satisfacción de pacientes en enfermería.

Gómez y Montesinos (2014) en el artículo que busca mejorar en transparencia y divulgación de la información financiera y presupuestal de entidades públicas. El e-government, en las últimas décadas, se ha aplicado en las entidades gubernamentales latinoamericanas a nivel nacional y territorial. Además, se concluyó que se pudo evidenciar por medio de los resultados que existe un nivel

bajo de divulgación comparado con la información obtenida de Internet del gobierno nacional.

Blázquez y Quezada (2014) en su artículo llegaron a la conclusión de que los usuarios suelen sentirse satisfechos cuando la calidad que se ejerce sobre la atención brindada es positiva, y ahí radica lo importante que es evaluarlo y detectarlo sobre las oportunidades de la mejora constante.

Lípez y García (2016), en su artículo científico han destacado que hay uso de las TICs en las instituciones públicas que ha permitido captar el mayor interés por lo que se estima que el resultado sea favorable en relación del estado-sociedad.

Allauca (2018), quién presentó su investigación en su tesis doctoral el objetivo es lograr establecer la incidencia del E-GOV en la transparencia de la GPd en los Gobiernos Locales de la Región Ancash. La metodología es de tipo aplicada; nivel descriptivo-explicativo y métodos descriptivo e inductivo, con diseño no experimental. La población estuvo conformada por 135 personas, mientras que la muestra fue por medio del muestreo probabilístico de 100. La técnica usada fue la encuesta utilizada recopilar datos; el instrumento fue el cuestionario, se realizó por medio del análisis documental, la conciliación de datos, la tabulación y para la comprensión de gráficos se ordenó y clasificó, el registro manual por medio del office Excel, así como el uso del software SPSS que aportó en los gráficos requeridos. Del resultado que se puede percibir que el 85% del total de participantes señala que el E-GOV influye en un nivel estadístico acerca de la transparencia de la gestión.

Fernández (2017), en su título en el cual utilizó un diseño no experimental de nivel descriptivo correlacional. Además, los resultados indican que entre el E-GOV y la participación ciudadana existe relación, y que la implementación del E-GOV en la Municipalidad de San Martín de Porres viene siendo desarrollada. El autor terminó su investigación concluyendo que ambas variables se vinculan y dependen del otro para ver el desarrollo.

Rojas (2015), en su tesis añade como variables la satisfacción del usuario, calidad percibida e imagen. Indica que el estudio es de análisis descriptivo, en el cual se realizó una encuesta e instrumento el cuestionario. Nos dio como resultado que la satisfacción de los usuarios fue alta y aportaba en la gestión de los servicios; además, el factor organizativo es el que más repercute en la satisfacción del usuario y uno conocido es el diseñado por Zeithmal, Parasuraman y Berry (1993), los cuales



lo crearon en escala llamada SERVQUAL, que reúne 22 componentes divididos en la expectativa y la percepción del desempeño.

En cuanto a las bases teóricas que sustentan el estudio sobre la variable E-GOV. Según (Rincón y Vergara, 2017) afirman que el “E-GOV se enfoca en el manejo de las TIC’s que ayuda a los gobiernos y municipalidades, y éstos lo ven como un instrumento para una adecuada gestión en el marco administrativo, centrándose en la toma de resoluciones que contribuyen en la incorporación de la sociedad respecto de la información de la construcción de una infraestructura competente y una cultura informada. Además, se considera al E-GOV como la utilización de las TIC’s, para permitir la interacción con el ciudadano, promoviendo la participación ciudadana con respecto a las acciones del Estado; por ello el E-GOV requiere el uso de los medios tecnológicos en conjunto a la toma de decisiones tomando en cuenta a los ciudadanos y su necesidad (Suárez et al. 2016).

De igual manera que Reyes, (2016), afirma que el E-GOV promueve la utilización de las TIC’s, ya que éstas aportan en el manejo del conocimiento y todo esto es posible debido al afianzamiento perceptible de métodos operativos que contribuyen en un proceso organizado para la producción de comisiones. En otras palabras, podemos decir, que las Tecnologías de información y comunicación, son equipos informáticos, los cuales acogen dispositivos, técnicas, programas y softwares y mantienen una relación con el flujo de información.

De la misma forma para Velásquez (2016), define al uso de las Tecnologías de la información y comunicación, como el propósito de querer optimar el encargo de la GP, tomando en consideración los procesos internos y al a par su relación con los ciudadanos.

También, Witarsyah et al. (2017), argumentan que el E-GOV (E-Government), parte del gobierno para querer incrementar la participación de las personas en el empleo de tecnología de información y comunicación y esto se podría emplear en cualquier institución del Estado.

Del mismo modo, para E-Health Report Latín América (2019), el E-GOV en Perú se plantea metas para poder enfrentar los desafíos de la nueva acerca de la información y conocimiento que se encuentra relacionada con las estrategias de gestión y lo tecnológico. Esto es un gran reto para la modernización a la que aspira

el Estado, el cual sigue apostando por el crecimiento de conocimiento e información, los cuales lo ven como activo esencial dando un valor adicional a cada acción que se realiza y esto se debe a que los entes públicos, son organismos que argumentan sobre la base de los datos para proveer el mejor servicio a la ciudadanía.

Los autores Rincón y Vergara (2017), menciona la dimensión externa, el cual está asociado al tributo del servicio público a la ciudadana, en el que se considera nuevos canales de información y comunicación que aporten los avances tecnológicos. Como lo son las páginas de internet, los sitios web, así como otras plataformas digitales de información y conocimiento. De esta manera se evidencia que el ciudadano por medio de estas puede interactuar con las autoridades e instituciones, y con ello se muestra un fomento de gran interés en querer participar con críticas constructivas, aportando un nivel de satisfacción, percepción y ganas de querer relacionarse a la gestión del gobierno local y provincial.

Asimismo, Rincón y Vergara (2017), indican que la dimensión externa abarca indicadores como: el nivel de servicio en donde el E-GOV brinda el servicio y atención del Ciudadano por medio de línea, y en aquel se puede realizar diversas diligencias de forma adecuada y sencilla; además de poder llevar a cabo un seguimiento, monitoreo, consultas, entre otros aspectos, sin la necesidad de formar colas, ni malgastar tiempo así lo señala (Naser, 2018). También OCDE (2016) precisa que el servicio al ciudadano involucra la información y consulta. La primera es de vínculo unidireccional en donde el Estado brinda datos a los ciudadanos para que lo utilicen como parte de la adquisición del discernimiento y las acciones al respecto. Añadiendo las consultas que realizan los ciudadanos, es de relación bidireccional en el que existen una retroalimentación hacia el sistema gubernamental debido al aporte de las opiniones y perspectivas de la sociedad”.

En cuanto al nivel de interacción, las Tics por medio de páginas de internet y sitios web, logran el cambio de información, por medio de los documentos, informes y formularios para relacionar al ciudadano con la GP. Consiguiendo la transformación desde un gobierno tradicional en el que solo la información se manipulaba en físico y personal a otro gobierno aún más abierto en el que se aspira a la colaboración de los ciudadanos, como sinónimo de transparencia y confiabilidad como afirma el Congreso de la República (s.f). Esta interacción tiene

como finalidad el regularizar los componentes vitales para modernizar al Estado, que involucra la lucidez, colaboración, descentralización, vigor y validez. Los niveles de esta interacción tecnológica de información y comunicación promueven: a) Seguridad a los ciudadanos, b) Comodidad en el servicio desde el hogar, c) Validez de toda acción que se lleve a cabo por vía electrónica, d) Se ahorra tiempo y dinero, e) Eleva la calidad de vida de los ciudadanos en cuanto al tiempo y dinero en los trámites arduos, e) Propicia la con oportunidades (Casas, 2015).

En cuanto al empleo de los conductos de información y comunicación, son señalados como aquel mecanismo físico en el que se transmite información y se da el proceso de comunicación e intercambio de opiniones (Moreno, 2019). Según Seres (2016), en nuestro país hay más de 45 mil trámites los cuales se pueden realizar vía internet, en línea o por internet, esto constituye por medio de los canales de información y comunicación, que se encargan de operar a nivel nacional y transformar la manera de realizar las cosas.

En cuanto a la dimensión interna, el E-GOV tiene gran impacto sobre la gestión de las políticas internas del Estado, y abarca los procesos y las actividades gubernamentales, aun cuando no avala el cumplimiento de los fines y otros más elementos. Esta es una herramienta que aportará de forma integradora en el cambio del gobierno. La dimensión interna suele tener una aplicación de redes que presenta diversas particularidades respectivas a la gestión de recursos internos que aporten en los canales de información y los integrantes de la institución (Rincón y Vergara, 2017). La dimensión interna comprende indicadores como:

Impacto en la GP, como afirma la Resolución Ministerial N° 0727 (2016), el E-GOV se plantea el poder ordenar y regularizar la GP de forma más adecuada y eficiente en los procesos realizados, que presenten niveles de nitidez y admisión en la que el ciudadano logre confiar en sus regidores y organizaciones, que permita elevar el nivel de contestación sobre los sistemas y servidores públicos por medio del empleo de las TIC's.

El nivel de adaptación, debido a que los ciudadanos deben adaptarse cada vez más a nuevas herramientas y enfocarse a conocer sobre el uso de internet y páginas web, que le convengan para poder entrar en los cambios que aporte el E-GOV. Con ello se logra entender su importancia y beneficios que involucra a la GP, Estado, ciudadanía y construcción del país de forma inteligente y eficiente (Casas,

2015). Asimismo, se enfoca en aquellas maneras que debe elegir el colaborador de la institución pública, y su forma de adaptarse a las nuevas formas de trabajar, empleando distintas herramientas digitales y su uso acerca del correo electrónico e incluso el uso de la nube (Wu et al. 2016).

Las mejoras en la GP, en la actualidad se considera herramientas GP a las estrategias tecnológicas, los cuales ofrecen servicios públicos a los ciudadanos accediendo a la interacción, el acceso y la optimización del tiempo que implican los procesos. Las mejoras en esta gestión permiten la velocidad en cuanto a la atención a los ciudadanos, en su capacidad de respuesta, necesidad, la satisfacción de expectativas, entre otros aspectos vitales (Narrea, 2017).

La dimensión relacional, afirma que el E-GOV planea la necesidad de poder relacionarse desde el aspecto general o entre entidades parecidas del Estado, con el objetivo de lograr mejorar en cuanto a los servicios proporcionados y perfeccionar durante los procesos generando novedosas destrezas. En cuanto a la dimensión relacional busca la instauración organizacional a partir de novedosos rumbos administrativos relacionados con otros organismos de ámbito social (Rincón y Vergara, 2017). Por medio de la administración relacional, los agentes exteriores logran acceder a espacios conocidos como extranets, los cuales son considerados como redes sociales que pertenecen a lo Estatal. Mientras que la dimensión “relacional comprende” indicadores:

La facilidad para compartir información, esto se enfoca en el vínculo que se da del gobierno de forma deliberada, que envía información a la colectividad para que se use por un propio favor y permita conocer las políticas del Estado. Esto proporciona el canje de información con respecto al empleo de las plataformas digitales que permiten interactuar, en cualquier instancia y no influye la cantidad de usuarios que puedan estar navegando al mismo tiempo (OCDE, 2016).

Las mejoras en el proceso, los cuales pueden ser arreglados a partir de la incorporación y uso de las TIC, éstas serán responsables de la facilitación, el empleo máximo, el acceso y la facilidad de los trámites. Estos procesos lograrán ser obtenidos por medio de la reducción de recursos y a un menor costo (Casas, 2015). El proceso descentralizado tiene en sus reglas básicas; la prosperidad en la calidad del servicio, la variedad de los territorios a nivel nacional por medio de

aspectos culturales, sociales, económicos, étnicos, etc; logrando percibir la positiva retribución de las responsabilidades en la administración” pública.

Las mejoras en el servicio, que afirma que los servicios prestados deben responder sus necesidades de los ciudadanos, optimizándolos de forma eficiente y eficaz. Las TIC abarcan desde el uso de los medios electrónicos mediante en el que se puede efectuar trámites significativos que brinda solución al ciudadano y a otras entidades públicas, entre otros.

La transparencia, el cual permite al gobierno abierto estar caracterizado por apertura en similar condición con respecto a la colaboración con otras entidades y la participación de los ciudadanos y la transparencia de las acciones. El E-GOV debe brindar transparencia, claridad y confiabilidad en sus procesos, acciones y en la toma de decisiones. Poniendo en marcha el dialogo entre el estado y los ciudadanos, en las que se debe aprovechar las opiniones, propuestas e ideas sobre la sociedad civil y entidades privadas.

En el mismo contexto, las bases teóricas que aportan a la investigación sobre la variable GP. Según García y García (2010), conceptualizan a la nueva GP como una corriente originada por los países desarrollados en el año 1970, indagando sobre como sustituir el método tradicional que estaba organizando y brindando los servicios públicos, que ejerce una jerarquía burocrática, centralizado, planificado y manteniendo un control directo como principios, por la gerencia pública que tiene como base el sector económico que aspira la eficiencia y eficacia, pretendiendo incorporar un enfoque gerencial.

En un mismo contexto, García (2007) indica que la nueva GP quiere establecer una administración de forma eficiente y eficaz a la vez, para poder solucionar los auténticos problemas de la ciudadanía, y se logra permitiendo introducir mecanismos que apoyen en la elección de los usuarios y el incremento de la calidad en los servicios ofrecidos sin dejar de lado el control que influirá en la transparencia de los procesos, planes y resultados para la participación ciudadana.

La Secretaría de GP de la Presidencia del Consejo de Ministros (2013) conceptualizó a la GP moderna como la gestión centrada en los resultados de los servicios brindados a los ciudadano, independientemente del nivel de gobierno, los colaboradores deben conocer los principales problemas de los ciudadanos para

transformar insumos en productos logrando mayor satisfacción de los ciudadanos al menor costo.

De los conceptos ya mencionados, podemos decir que la nueva GP se centra en los cambios en las empresas, recogiendo distintas características plenamente del sector público como son la toma de decisión, rendición de cuentas e interés público; por aspirar a una administración eficiente y eficaz, dando principal importancia a la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos. Y resaltar que desde el 2008 en nuestro país la GP se ha incorporarse en la modernización.

Al respecto, la gestión pública tiene tres dimensionada: (a) La planificación enfocada a resultados, (b) El presupuesto por resultados (PpR) y (c) La GP.

Según, García y García (2010) indicaron que la Planificación orientada a resultados, es aquel instrumento utilizado por el gobierno que le permite conocer el rumbo o destino de un país. Además, se resalta que es vital responder a tres preguntas, los cuales son: ¿dónde estamos?, por lo que se debe examinar la situación socioeconómica del país enfocándonos en las encuestas; ¿a dónde queremos ir?, relacionado con las metas planteadas por gobierno actual; y ¿cómo podemos llegar?, lo que inclina a poder realizar distintas propuestas reales con el de lograr cumplir los objetivos de forma acertada y eficiente. Esta dimensión la conforman tres caracteres: estratégico, operativo y participativo. El carácter estratégico nace de una visión fija sobre el futuro en el que debemos plantearnos los objetivos, y saber reconocerlos, anticiparlos y jerarquizarlos; además de definir cuál será la estrategia que se seguirá. La gestión debe tener una visión, a mediano plazo y luego a un largo plazo (más de 10 años).

En cuanto al carácter operativo está unido a las acciones que se tienen que hacer para lograr cumplir con aquellos objetivos, por medio de diseños enfocados en productos y procesos, además del cálculo de los insumos que se quieren para poder cumplir con los objetivos del ejercicio de la estrategia. Además, es preciso manejar y saber utilizar los recursos de aspectos económicos, técnicos y humanos con el objetivo de poder plantear propuestas centradas en las labores de las instituciones involucradas.

Y centrándonos en el carácter participativo, es fundamental considerar la opinión de los actores importantes de la ciudadanía, al momento de elegir a dónde ir y cómo hacerlo, ya que otorga legitimidad, apropiación y credibilidad con respecto

al plan del gobierno, buscando la mayor participación de los ciudadanos y esto incrementará las probabilidades de cumplir con el plan trazado y que los logros sean sostenibles durante un tiempo; si por el contrario, la mayoría no están de no se logrará con los resultados planteados.

El presupuesto por resultados; es considerado como un nuevo enfoque que ayuda a la creación de un presupuesto público, en la que señala que los recursos públicos asignan, ejecutan y evalúan según diversos cambios que se espera alcanzar buscando la mejora del bienestar de la sociedad (USAID PERU, s.f.). Además, Tavares y Berretta (2006, citado en García y García, 2010) afirmaron que si bien el presupuesto por resultados brinda los recursos a las entidades con la finalidad de que usen los insumos y poder producir una gran cantidad; éstos, al mismo tiempo, originarán algunos resultados a favor de la sociedad, sirviendo como guía a la población al brindarle información sobre las entidades públicas, de los bienes que produce; además de la cantidad y los resultados que se obtiene lograr. Esto se debe ya que una de las preocupaciones primordiales de la GP es la satisfacción ciudadana.

El Presupuesto por Resultados ubica sus funciones conforme a los productos que los ciudadanos reciben y con ello se aportará al cambio oportuno en la GP, obteniendo más eficiencia con respecto al ámbito económico, esto logra el equilibrio fiscal y hace que las instituciones públicas fortifiquen su relación en ambas así lo afirma la Secretaría de GP de la Presidencia del Consejo de Ministros (201). Además de lograr implementar el “Presupuesto por Resultados se toman en cuenta los indicadores la: (a) Evaluación de la efectividad del gasto y (b) La rendición de cuentas.

Según, Makón (2000), citado en (García y García, 2010) argumentó que las características administrativas en la organización pública referente a la gestión financiera, permite la posibilidad de atraer nuevos recursos para así con el tiempo poder conseguir objetivos planteados para poder lograr mayores metas.

En ese mismo contexto, la gestión financiera pública está conformada de tres aspectos los cuales son: la gestión financiera, un sistema de adquisiciones y la auditoría interna y externa, para ello los factores tienen que relacionarse con coherencia, donde algunos de ellos son referentes a la contabilidad y presupuesto referente a la administración tanto de efectivo como de deuda, por lo que se debe

tratar de manejar de forma unificada. Ya que en caso pasara algo la información no estaría acorde a lo establecido, por lo que será dificultoso el uso de datos durante la planificación dentro de la administración de presupuesto, Además, no existiría una transparencia en las transacciones fiscales por lo que existirían actos de corrupción, existiendo poca habilidad para la gestión de cuentas limitadas como lo exponen (García y García, 2010).

De lo expuesto, se entiende que la gestión financiera pública es aquel instrumento importante para la GP, porque sin esta no se lograría recolectar todos los materiales que una administración necesita, si es que aspira a poder lograr con los objetivos planteados para así poder alcanzar una meta propuesta desde un comienzo, y es vital que los componentes que estén relacionados. Por ello el Sistema Integrado de Administración Financiera – SIAF, aporta e integra estos componentes de la gestión financiera, para poder optimar los recursos de la organización.

Además, es vital realizar una revisión acerca de la existencia y la capacidad de sistemas adquiridos por medio de las compras expuesta públicamente que según Makón (2000), citado en (García y García , 2010) afirma que los sistemas están conformados por una serie de recursos, organismos y procedimientos que logran conseguir los servicios y objetos del estado para que los distintos organismos puedan funcionar de manera con las distintas características propias dentro del mejor momento del mercado.

Tanto la auditoría externa e interna son herramientas significativas que permiten que la gestión institucional, que busca asegurar que las organizaciones ejecuten de forma planeada; además, de asegurar con transparencia y sobre todo en la rendición de cuentas públicas (García y García, 2010).

No obstante, el sector estatal requiere comprender que el control interno o externo, tiene como objetivo conseguir una mejora en el mando actual.

Por otro lado, se “debe erradicar la idea equivocada sobre una imagen que tienen las entidades públicas tienen sobre la auditoría interna o externa, lo cual lo consideran como discrepante de gestión, siendo así que esta evaluación busca cuidar los bienes con el fin de evitar futuras disminuciones en los recursos o algún mal uso, ya que no consiste en saber quiénes fueron los principales responsables



y poder castigarlos, se trata sobre aprender, buscando conseguir una mejor gestión en las entidades.

En un mismo contexto, las bases teóricas que argumentan el estudio, sobre la variable satisfacción del Usuario, asimismo Pérez (2010), lo expresa como aquel trato que recibe un sujeto en el proceso de relacionarse con la página web del E-GOV. De esto dependerá si el usuario volverá a visitar o no.

Baroudi et al. (1986), realizaron “una investigación empírica que se enfoca en la participación del usuario y conocer sus consecuencias positivas y negativas acerca del trato de usuario que tuvo y su comodidad con el sistema, siendo así que este estudio confirma que mientras exista una gran participación de parte de los usuarios, el uso de la web será mayor, generando así una mayor satisfacción a sus clientes.

Por su parte Vogt (2004), lo contextualizó como el proceso que se espera como usuario ante una experiencia y las expectativas que se tienen mediante la percepción inicial de ese momento.

Referente a estos argumentos se puede obtener una idea general del tema, acerca de la satisfacción de usuarios el cual es el considerado como una percepción mental que muestran los usuarios al querer manifestar sus respuestas intelectuales y emocionales al querer cumplir una un deseo previamente establecido. Ese estado es un constructo colectivo por la sociedad que tienen a llevar una evaluación en el hecho de comparar los resultados que se tiene con las expectativas de una tienda o servicio previamente pensado.

Un término común que acompaña a la satisfacción es específicamente si nos referimos a la calidad del servicio. La primera se concibe de que tan bien hecho puede ser un servicio, y no exclusivamente si es duradero o gigantesco (Nejati y Nejati, 2008).

Los términos de satisfacción de usuarios logran aparecer durante el año 1970, y ha ido abriendo paso al reconocimiento, hasta el punto de ser concebido como una forma que permite una evaluación de la información. Al final de la década, White (1978) señala la importancia de sentirse satisfecho, y lo define como un propósito vital de evaluación: considerando así la información que se pueda

encontrar un aliado que permita conocer las frustraciones de los usuarios para así poder llevar sus necesidades dentro de sus servicios.

A pesar “de la importancia acerca de hacer sentir bien a los usuarios, se ha observado poca existencia de trabajos, sobre esta variable. En la búsqueda desarrollada en las bases de datos sobre las investigaciones relevantes a la satisfacción, se encontró poca presencia de estudio, siendo su inicio en los años 80 y a partir de esta fecha su producción fue mucho más frecuente hasta la actualidad, lo que puede concluirse con que la satisfacción que requieren los usuarios es un tema poco visto, en el cual existe un patrón alto en América Latina (Hernández, 2008).

Según tendencias metodológicas, para poder realizar diversos estudios acerca de la satisfacción experimentada entre los usuarios, se notaron diversas estrategias que miden en que grado se encuentra. Estas fueron desarrolladas con enfoques disciplinarios diversos, pero que finalmente emplean métodos cuantitativos que son de utilidad para conocer sus niveles. A continuación, se detallarán de manera breve ciertos ejemplos teóricos, instrumentos y técnicas frecuentes que ayudan a su evaluación.

Se menciona la Teoría de la no confirmación de expectativas, la cual consta de un modelo desarrollado en base a la técnica de mercado, donde se hace una comparación de las expectativas del cliente, como también su sentimiento tras la experiencia. Estas se separan en experiencias de calidad con experiencias de consumo, las cuales se caracterizan por la sensación ofrecida al usuario. En caso el servicio supere las expectativas del usuario, se habrá logrado generar una buena impresión que puede generar una futura nueva visita. Por otra parte, si no se recibe una confirmación positiva, se notará que lo único que motivo al usuario fue la necesidad, por lo que mientras no se encuentre en una situación similar, este no tendrá intenciones de volver al establecimiento, de esta manera, se podrá conocer si el cliente estuvo cómodo o si experimentó un ambiente desagradable que no le gustaría repetir, y a partir de esto tomar acciones que subsanen aspectos para que los próximos usuarios tengan experiencias mucho mejores (Shi et al. 2004).

Acerca del descontento potencial, esto se comienza a usar en la década de los setenta, y afirma que las quejas de los usuarios son reacciones múltiples ante el descontento que éstos sienten cuando esperan que su servicio sea de alguna

forma. Este descontento se da de dos maneras: externo y potencial. En el externo el cliente muestra sus quejas en el que busca o aspira a una solución; mientras que, en el potencial, el cliente no presenta sus quejas porque están insatisfechos con aquel servicio.

El análisis de disponibilidad, esto se encarga de medir los recursos y saber si están disponibles físicamente cuando se requiere. Tiene cuatro medidas independientes, que se enfocan en la probabilidad de satisfacción de demanda, el cual mide el desempeño de: adquisición, circulación, biblioteca y usuario. Aquellas medidas se cruzan con los parámetros de evaluación, es decir con el número total de demandas durante el período de estudio; las demandas satisfechas y no satisfechas por fallas: e adquisición. (Oberhofer, 1981).

La medición de la calidad percibida, fue implementado por Taylor y Cronin (1992), el modelo presentado se compone principalmente de las percepciones ofrecidas por los clientes, las cuales señalan el estado del servicio y el desempeño ofrecido. Esto se clasifican y niveles, y de esta manera se obtiene la percepción global sobre la calidad ofrecida.

Las técnicas; los métodos, y los instrumentos de medida: La satisfacción del usuario, son aspectos que últimamente se han podido medir con facilidad. Muchas investigaciones se han dedicado a ello. Esta problemática es porque la actitud de la persona puede ser fácilmente influenciada dependiendo de cada usuario.

Una de las estrategias empleadas es la de Delfos (Delphi), la cual sirve para Desarrollar aspiraciones o metas, y visualizar posibles soluciones a problemáticas futuras. Un ejemplo de esta puede ser el estudio desarrollado por Aparecida (1996), en las que empleó una estrategia para descubrir los factores que intervienen en la percepción de la calidad de los servicios ofrecidos al usuario. Respecto a los instrumentos, estos son: las entrevistas, los cuestionarios, los ensayos, los documentos y los registros grabados. Además, se puede agregar: medios escritos, orales, visuales o estadísticos. En la actualidad existen más medios que contienen los indicadores establecidos para lograr evaluar el servicio ofrecido, los más difundidos, son:

SERVQUAL, que es una herramienta de escala múltiple, desarrollada por; Zeithalm, V.A.; Parasura- man A.; y Berry, L.L. (1988) esto permite la medición de la percepción de la calidad de los usuarios ante el servicio, y es comprendido como

el juicio del cliente acerca de la excelencia de la entidad, en el que relaciona: la calidad con la actitud; la calidad contra satisfacción; y las expectativas contra percepciones. Aquel instrumento evalúa dimensiones como: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad. Estos autores cambiaron estas dimensiones en aseveraciones, antes siendo expectativas y posteriormente como percepción.

Al respecto la Real Academia Española afirma que la dimensión elementos tangibles; proviene del latín tangibilis, el cual quiere decir todo aquel que se logra tocar. Según SERVQUAL, esos elementos se relacionan con la infraestructura personal, física, material de comunicación y con lo que se puede percibir de la organización.

En el mismo contexto Cibertec (2007), la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) señala que son aspectos físicos: instalaciones, el personal, documentación y los equipos de comunicación los cuales se emplean en primera instancia para que la organización pueda dirigir con rectitud, esta imagen física va con las perspectivas del usuario. Además, se puede decir que los elementos tangibles se relacionan a la infraestructura del área de atención al usuario, los módulos, equipos informáticos, de comunicación y materiales diversos que son señal de llevar un cuidado apropiado, sinónimo de calidad.

Describiendo el término fiabilidad, es aquella posibilidad de que un servicio se desempeñe debidamente en un determinado momento, cuando esté operando en el entorno diseñado. Para la revista ABB, el término fiabilidad es aquella que está relacionada con la baja que se observa en los desperfectos de los equipos, es decir, es detectar aquellos errores y luego repararlos sin que las áreas señalen algún otro desperfecto y no funcione (Nueva Zelanda, 2009). Por ello podemos resaltar, que es brindar al cliente la confianza ante el requerimiento reflejado, y esto será supervisado, así la información será analizada para llevar a cabo el procedimiento, el cual está estrictamente a la normativa y por ello el usuario podrá percibir la calidad del servicio.

Responsabilidad o Capacidad de respuesta; citando a la Real Academia Española, afirma que la responsabilidad es aquel compromiso de lograr subsanar un error y de poder indemnizar el mal causado cuando el medio lo requiera. Como afirman Zeithman y Bitner (2002) señalan que es aquel medio para auxiliar al

usuario y prestar la asistencia inmediata. Entonces podemos concluir que la responsabilidad o capacidad de respuesta es tomar el atender como una acción relevante, solucionar lo solicitado por los usuarios de forma que se logre que el gestor que lo atiende tome la iniciativa y cumpla con las expectativas.

Siguiendo definiremos a la empatía; como aquella facultad que posee cada persona para comprender situaciones, tratándolas como si fueran personales. “Empatía” es una palabra de origen griego, el cual tiene como denominación en el idioma como “empáttheia” lo cual significa “emocionado”. Mead y Piaget (2009) lo conceptualización como aquella destreza cognitiva, netamente de la persona, en ponerse en lugar del otro. Asimismo, Feshback (1984) manifestó que era una práctica habitual y se desarrolla según las emociones de las demás personas. Además, se puede decir que la empatía es una cualidad de la persona en el que logra atender con disposición a la otra persona, se logra colocar en su posición de brindando consejos, comprensión, reflejando la capacidad de escucha activa, mostrando interés en lo que se está exponiendo e inclusive ser capaz de brindar algún consejo para la mejora.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo

El tipo de investigación es básica. Para Alan y Cortez (2017), afirman que también es conocida como pura o teórica, ya que no se enfoca en lo práctico o se trata de la aplicación.

##### Diseño

El diseño es no experimental, corte transversal y correlacional-causal, así afirma Hernández, Fernández y Baptista (2014), quienes indicaron que es no experimental es porque presenta ningún experimento o se trata de influir de manera voluntaria en las variables. Es transversal, porque busca obtener datos en determinada etapa y por último es correlacional-causal, ya busca medir cual es el grado de influencia entre variables o el determinar si tres variables son correlacionales o no. Esto refleja que examinar si hay un incremento o disminución en una variable y si logra coincidir con el aumento o disminución en la variable que en comienzo fue determinada.

##### Enfoque

El enfoque fue cuantitativa, como argumentan Hernández y Mendoza (2018), los cuales afirmaron que el enfoque mencionado es empleado para comprobar la hipótesis, mediante procedimientos, con el uso de las herramientas numéricas y estadísticas.

##### Método

El método utilizado fue hipotético - deductivo. Así lo señala Cegarra (2012), que radica en plantear hipótesis sobre posibles alternativas de solución al problema trazado al comienzo y el poder evidenciar con los datos obtenidos si se está de acuerdo.

### **3.2. Variables y operacionalización:**

#### **Definición conceptual de Gobierno Electrónico**

Según Rincón y Vergara (2017) definen que el E-GOV se enfoca en el manejo de las Tecnologías de Información y comunicación (TIC) los cuales son utilizados por gobiernos y municipalidades, como herramienta de su gestión administrativa, que los ayuda en la toma de decisiones para implementar una sociedad que adquiera información, buscando la construcción de una infraestructura idónea y cultura informativa.

#### **Definición operacional de Gobierno Electrónico**

La variable E-GOV, tiene 3 Dimensiones, con 3 indicadores por cada dimensión, y entre 2 a 3 preguntas por indicador, los cuales serán medidos con la escala de Likert, mediante la aplicación de un cuestionario el mismo que consta de 20 preguntas, con escala de medición de elección múltiple: muy malo (1) malo (2) regular (3) bueno (4) y muy bueno (5).

#### **Definición conceptual de Gestión Pública**

Sánchez Galán (2020) menciona: Es aquel conjunto de operaciones y métodos encaminados netamente a cumplir con la administración de recursos de la organización o entidad pública.

#### **Definición operacional de Gestión Pública**

La variable GP, tiene 3 dimensiones, con 2 y 3 indicadores, y 1 a 2 preguntas por indicador, las cuales serán medidas con la escala de Likert, mediante la aplicación de un cuestionario el mismo que consta de 15 preguntas, con escala de medición de elección múltiple: muy malo (1) malo (2) regular (3) bueno (4) y muy bueno (5).

#### **Definición conceptual de Satisfacción del Usuario**

Según Morillo (2016), lo define como el cumplimiento de las expectativas por parte del usuario, el cual busca sentir bienestar y placer ante los servicios o productos que se espera y desea obtener.

### **Definición operacional de Satisfacción del Usuario**

La variable satisfacción tiene 4 dimensiones con 4 indicadores y 1 pregunta por indicador, las cuales serán medidas con la escala de Likert, mediante la aplicación de un cuestionario, el mismo que consta de 13 preguntas, con escala de medición de elección múltiple: muy malo (1) malo (2) regular (3) bueno (4) y muy bueno (5).

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

#### **Población**

En el estudio, estuvo conformada por 1,417 usuarios de un Hospital de Cáncer, Lima 2021. Alan y Cortez (2017), argumentan que una población es el grupo de personas, las cuales reclutan particularidades similares, por ello fueron escogidas para participar en la investigación.

#### **Muestra**

Estuvo conformada por 303 usuarios de un Hospital de Cáncer, 2021, se determinó considerando como margen de error el 5% y como intervalo de confianza el 95% para lo cual se utilizó la calculadora de muestra.

#### **Muestreo**

El muestreo del estudio fue probabilístico en el que se empleó el muestreo aleatorio sistemático. Gomero (1997) cita a Rojas Soriano, el cual afirma que, para este tipo de muestreo, las unidades de observación son escogidas aleatoriamente, en otras palabras, al azar, ya que cada uno tiene la misma posibilidad al ser seleccionado; además se puede saber el error muestral, es decir, la diferencia entre el parámetro y estimador.

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

#### **Técnica de recolección de datos**

Para el actual estudio se utilizó como técnica de obtención de información la encuesta. Alan y Cortez (2017), lo describen como aquella técnica de forma sistemática dirigido a una seleccionada muestra que se obtuvo por medio de cálculos de una población.



### **Instrumento de recolección de datos**

Se utilizó como instrumento de recolección el cuestionario de actitudes en escala de Likert, para Hernández, *et al.* (2010), afirma que la recaudación de datos está dada por una secuencia de preguntas, las cuales accederán calificar las variables

### **Validez**

Para Hernández y Mendoza (2018), lo señalan al nivel en que el instrumento mide la variable a estudiar. Centrándonos en la investigación, primero, se efectuó el ajuste de los instrumentos percibidos por medio de artículos indexadas; luego, los instrumentos fueron validados por tres expertos metodólogos, motivo por el cual se ha tomado en cuenta sus criterios y perspectiva, que dieron como resultado que los instrumentos tienen validez significativa, pertinente, relevante, que significó que los instrumentos cumplen con el objetivo del estudio.

### **Confiabilidad**

Para ello, con el coeficiente de Alfa de Cronbach se analizó la fiabilidad del instrumento. La confiabilidad se evalúa para todo instrumento de medición, debido a que las variables cuentan con varias dimensiones; asimismo, es importante que se ejecute la fiabilidad de la variable y sus dimensiones, por eso se emplea el coeficiente de Alfa de Cronbach como afirman Hernández y Mendoza (2018).

Asimismo, el Alfa de Cronbach para el E-GOV es de ,893 con un número de ítem (17), GP,885 con número de ítem (15) y Satisfacción del Usuario ,930 con un número de ítem (14), representando para las variables E-GOV y GP un nivel de confiabilidad confiable y para satisfacción del usuario con un nivel de confiabilidad elevado.

### **3.5. Procedimientos de recolección de datos**

Esta investigación se enfoca en la Reforma y Modernización del gobierno, se utilizó el método hipotético deductivo; en el que se desarrollaron las siguientes actividades: a) La revisión de múltiples fuentes que sirvieron para lograr comprender la realidad problemática, b) Determinar el diseño de investigación, en el que se operacionalizó las variables y se calculó la muestra la cual fue extruida de la población, y se desarrolló la técnica e instrumentos a utilizar, así como la confiabilidad y validez, c) Con la adquisición de los resultados, se contrastó la hipótesis general y las específicas, d) Se realizó la discusión con los resultados obtenidos, e) Se realizó las conclusiones del estudio, f) Se brindó las recomendaciones, g) Enlistó todas las fuentes empleadas en la indagación, h) Finalmente se incluyeron los anexos.

### **3.6 Métodos de análisis de datos**

Los resultados obtenidos se desarrollan y expresan en sus respectivas tablas y gráficos, en el que se especificará los datos por medio de porcentajes, frecuencias, medias y datos originados por medio del software estadístico, guiando a los objetivos e hipótesis planteadas.

La matriz de datos de este estudio, es puesto bajo un análisis estadístico del campo de la estadística descriptiva.

Por último, en busca de comprobar las hipótesis se realizó la correlación de Rho de Spearman, debido a que esta está familiarizada con los datos en escalas numéricas y ordinales, permitiendo que mida la correlación y el vínculo entre las variables planteadas, aplicado en escala ordinal.

Para el análisis de la dimensión inferencial, se dio mediante la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, debido a que se recolecto una cifra mayor a 50 los cuales formaron parte de la muestra. Estos fueron desarrollados con un margen de 5 % como probabilidad de error y el 95 % de confianza.

### **3.7 Aspectos éticos:**

El desarrollo de la investigación se consideró los lineamientos que promueve la guía de elaboración del trabajo de investigación y tesis para la obtención de grados académicos y títulos profesionales de la Universidad César Vallejo, asimismo estará enmarcado en las normas AA en séptima edición y el software turnitin como herramienta antiplagio. que permitirá consignar datos y referencias de autores nacionales e internacionales y se tendrá en cuenta cuatro aspectos: Beneficencia: Los resultados que se pretende conseguir será siempre por mejorar la calidad profesional en el país.

No Maleficencia: Los autores consultados se respetarán sin la alteración de sus contenidos.

Autonomía: Se tendrá en cuenta la capacidad de pensar, decidir y actuar libremente.

Justicia: Es el principio por el cual la persona opta por actuar y juzgar a otro de manera que se respete la realidad de los hechos, otorgándole a cada quien lo que le correspondería.

## IV. RESULTADOS

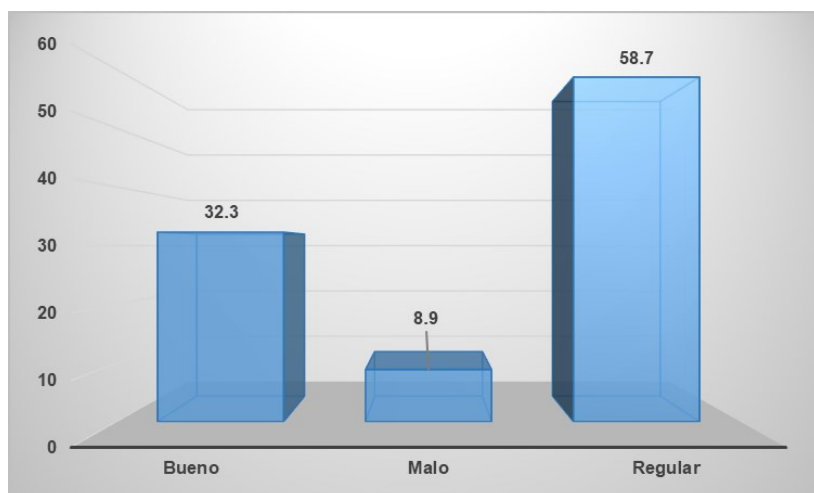
### Análisis descriptivo

Tabla 1

*Niveles de la variable gobierno electrónico*

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	98	32.3
Malo	27	8.9
Regular	178	58.7
Total	303	100.0

Figura 1: *Niveles de la variable gobierno electrónico*

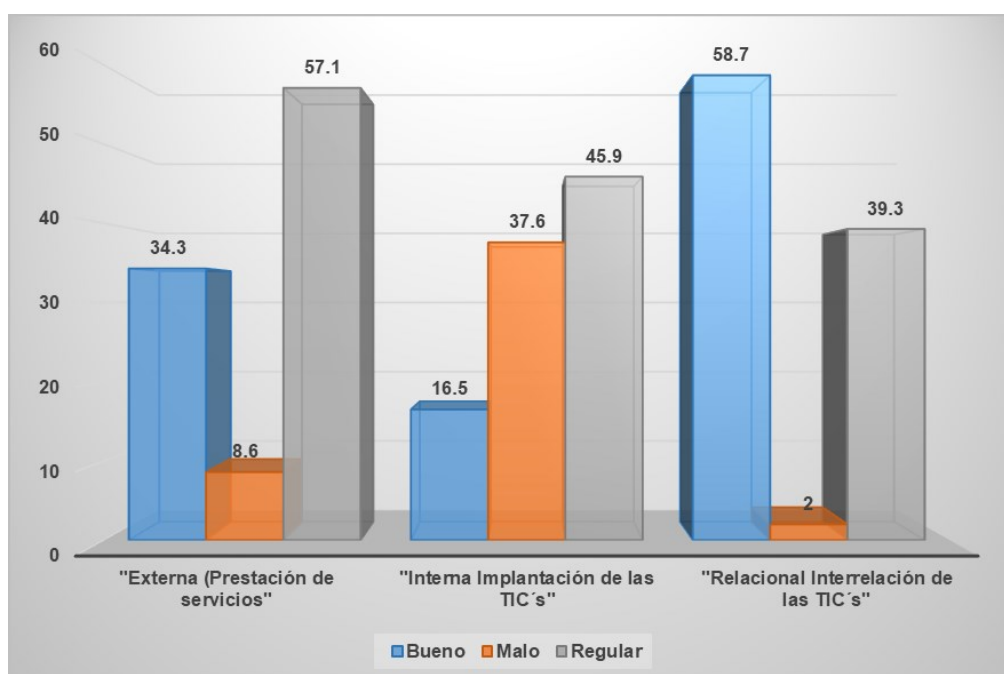


El procesamiento de la información de la encuesta recogida a los usuarios del establecimiento de salud en la variable E-GOV nos indica que el 32,3% se encuentran en el nivel bueno, el 8,9% se encuentra en el nivel malo y el 58,7% en el nivel regular.

Tabla 2  
Niveles de la variable gobierno electrónico por dimensiones

	"Externa (Prestación de servicios"		"Interna Implantación de las TIC's"		"Relacional Interrelación de las TIC's"	
	f	%	f	%	f	%
Bueno	104	34.3	50	16.5	178	58.7
Malo	26	8.6	114	37.6	6	2.0
Regular	173	57.1	139	45.9	119	39.3
Total	303	100.0	303	100.0	303	100.0

Figura 2: Niveles de la variable gobierno electrónico por dimensiones



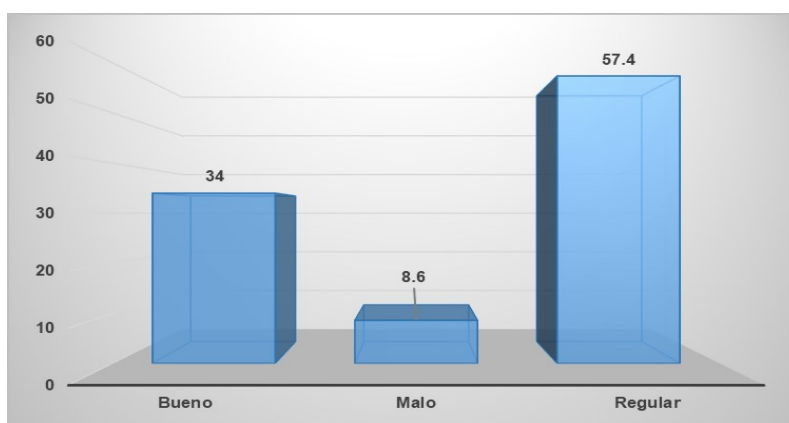
El procesamiento de la información de la encuesta recogida a los usuarios del establecimiento de salud en la dimensión 1 (prestación de servicios) de la variable gobierno electrónico nos indica que el 34,3% se encuentran en el nivel bueno, el 8,6 % se encuentra en el nivel malo y el 57,1% en el nivel regular. En la dimensión 2 de la variable gobierno electrónico (Implantación de las TIC's) nos indica que el 16,5% se encuentran en el nivel bueno, el 37,6% se encuentra en el nivel malo y el 45,9% en el nivel regular. En la dimensión 3 (Interrelación de las TIC's) de la variable gobierno electrónico nos indica que el 58,7% se encuentran en el nivel bueno, el 2,0% se encuentra en el nivel malo y el 39,3% en el nivel regular.

Tabla 3

*Niveles de la variable gestión pública*

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	103	34.0
Malo	26	8.6
Regular	174	57.4
Total	303	100.0

Figura 3: Niveles de la variable gestión pública



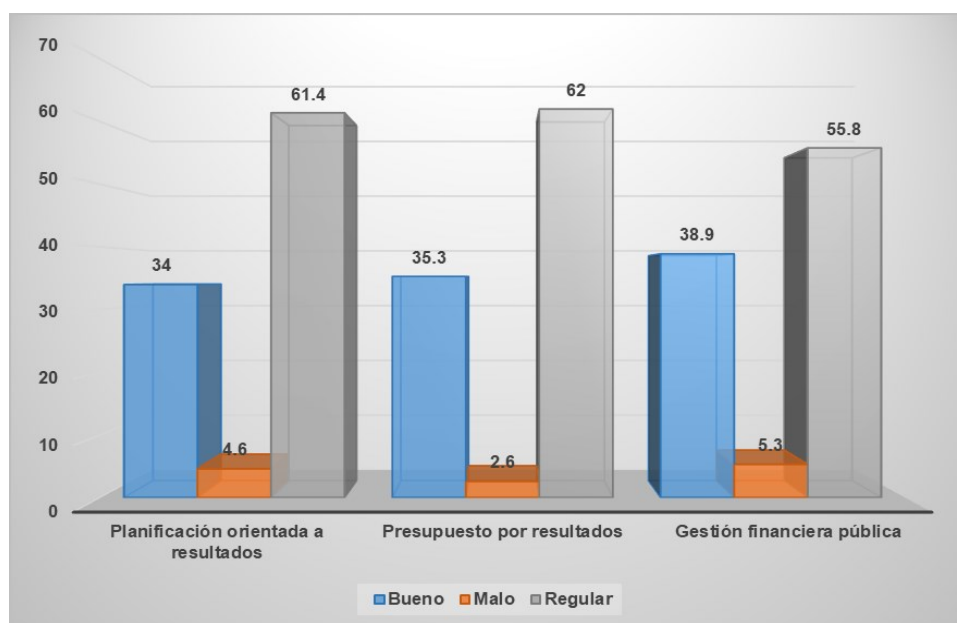
El procesamiento de la información de la encuesta recogida a los usuarios del establecimiento de salud en la variable GP nos indica que el 34,0% se encuentran en el nivel bueno, el 8,6% se encuentra en el nivel malo y el 57,4% en el nivel regular.

Tabla 4

*Niveles de la variable gestión pública por dimensiones*

	Planificación					
	orientada a resultados		Presupuesto por resultados		Gestión financiera pública	
	f	%	f	%	f	%
Bueno	103	34.0	107	35.3	118	38.9
Malo	14	4.6	8	2.6	16	5.3
Regular	186	61.4	188	62.0	169	55.8
Total	303	100.0	303	100.0	303	100.0

Figura 4: Niveles de la variable gestión pública por dimensiones



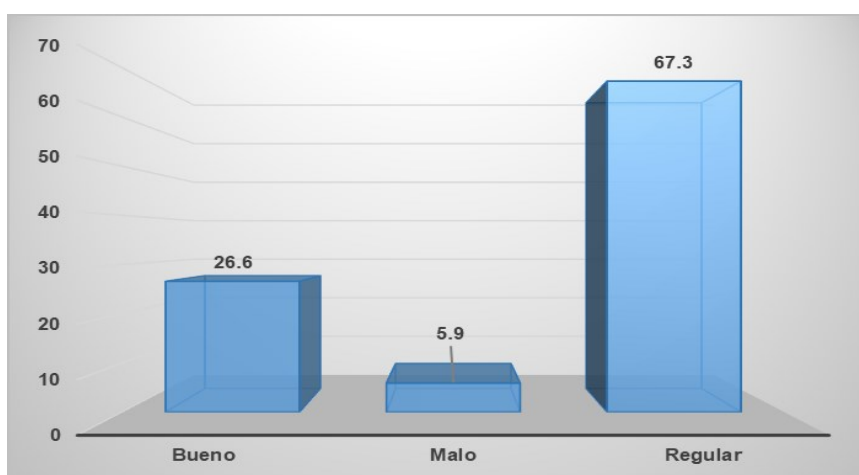
El procesamiento de la información de la encuesta recogida a los usuarios del establecimiento de salud en la dimensión 1 (planificación orientada a resultados) de la variable gestión pública nos indica que el 34,0% se encuentran en el nivel bueno, el 4,6% se encuentra en el nivel malo y el 61,4% en el nivel regular. En la dimensión 2 (presupuesto por resultados) de la variable gestión pública nos indica que el 35,3% se encuentran en el nivel bueno, el 2,6% se encuentra en el nivel malo y el 62,0% en el nivel regular. En la dimensión 3 (Gestión financiera pública) de la variable gestión pública nos indica que el 38,9% se encuentran en el nivel bueno, el 5,3% se encuentra en el nivel malo y el 55,8% en el nivel regular.

Tabla 5

*Niveles de la variable satisfacción de usuarios*

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	81	26.6
Malo	18	5.9
Regular	204	67.3
Total	303	100.0

Figura 5: Niveles de la variable satisfacción de usuarios



El procesamiento de la información de la encuesta recogida a los usuarios del establecimiento de salud en la variable satisfacción de usuarios nos indica que el 26,6% se encuentran en el nivel bueno, el 5,9% se encuentra en el nivel malo y el 67,3% en el nivel regular.

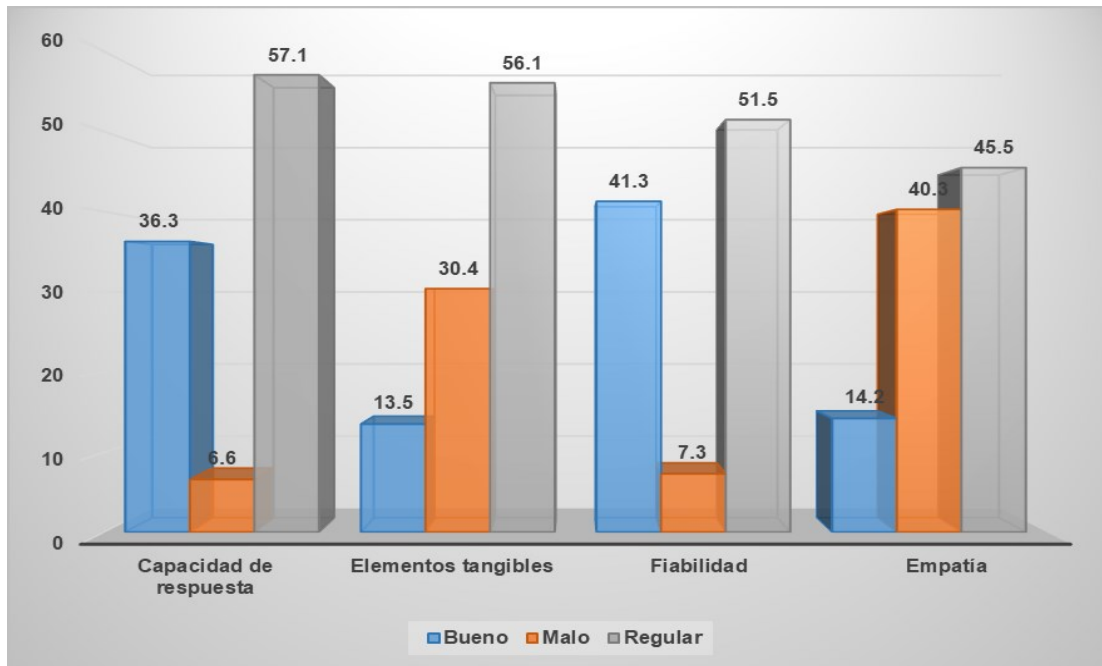
Tabla 6

*Niveles de la variable satisfacción de usuarios por dimensiones*

	Capacidad de respuesta		Elementos tangibles		Fiabilidad		Empatía	
	f	%	f	%	f	%		
Bueno	110	36.3	41	13.5	125	41.3	43	14.2
Malo	20	6.6	92	30.4	22	7.3	122	40.3
Regular	173	57.1	170	56.1	156	51.5	138	45.5
Total	303	100.0	303	100.0	303	100.0	303	100.0



Figura 6: Niveles de la variable satisfacción de usuarios por dimensiones



El procesamiento de la información de la encuesta recogida a los usuarios del establecimiento de salud en la dimensión 1 (capacidad de respuesta) de la variable satisfacción de usuarios nos indica que el 36,3% se encuentran en el nivel bueno, el 6,6% se encuentra en el nivel malo y el 57,1% en el nivel regular. En la dimensión 2 (Elementos tangibles) de la variable satisfacción de usuarios nos indica que el 13,5% se encuentran en el nivel bueno, el 30,4% se encuentra en el nivel malo y el 56,1% en el nivel regular. En la dimensión 3 (Fiabilidad) de la variable satisfacción de usuarios nos indica que el 41,3% se encuentran en el nivel bueno, el 7,3% se encuentra en el nivel malo y el 51,5% en el nivel regular. En la dimensión 4 (Empatía) de la variable satisfacción de usuarios nos indica que el 14,2% se encuentran en el nivel bueno, el 40,3% se encuentra en el nivel malo y el 45,5% en el nivel regular.

## Contrastación de hipótesis

### Hipótesis general

Ho: El gobierno electrónico y la gestión pública no influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios en un Hospital de Cáncer, Lima 2021.

Hi: El gobierno electrónico y la gestión pública influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios en un Hospital de Cáncer, Lima 2021.

La contrastación de hipótesis (regresión logística multinomial) parte de dos variables independientes (gobierno electrónico y la gestión pública) y una dependiente (satisfacción de los usuarios), dio como resultado en el ajuste del modelo, con un valor de alfa de ,000.

Tabla 7

#### *Información de ajuste de los modelos*

Modelo	Criterios de ajuste			
	de modelo	Pruebas de la razón de verosimilitud		
	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	2412,464			
Final	2094,772	317,692	86	,000

En la tabla 7 se observa que la bondad de ajuste del modelo, muestra un nivel de significancia de ,000 menor a 0.05 por tanto los datos se ajustan al modelo de regresión logística multinomial.

Tabla 8

#### *Pseudo R cuadrado (Hipótesis general)*

	gobierno electrónico y la gestión pública * satisfacción de los usuarios
Cox y Snell	,599
Nagelkerke	,599
McFadden	,132

En la presente tabla se observa que según Nagelkerke existe un 59.9% de influencia de las variables independientes (E-GOV y Gestión Pública) en la variable dependiente (satisfacción del usuario), siendo esta de nivel moderado.

Tabla 9

*Estimaciones de parámetro*

Estimaciones de parámetro							95% de intervalo de confianza para Exp(B)	
Usuario (Agrupada) <sup>a</sup>	B	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	Límite inferior	Límite superior
Bajo	Intersección	5,591	1,821	7,428	1	,001		
	Gobierno Electrónico (Agrupada)	-1,203	,261	13,219	1	,000	,300	,130
	Gestión Pública (Agrupada)	-,442	,349	1,303	1	,105	,343	1,101
Medio	Intersección	1,521	1,369	<b>9,428</b>	<b>1</b>	<b>,002</b>		
	Gobierno Electrónico (Agrupada)	-,010	,229	21,219	1	,000	,300	,180
	Gestión Pública (Agrupada)	-,392	,201	1,603	1	,103	,643	1,274

a. La categoría de referencia es: Alto.

En la tabla 9 se aprecia que el nivel de significancia es  $< 0.05$  y los estadísticos de Wald 9,428 superior a 4, por tanto, se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis planteada  $H_1$  "El E-GOV y la gestión pública influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios en un Hospital de Cáncer, Lima 2021"

**Hipótesis específica 1**

Ho: El gobierno electrónico y la gestión pública no influyen significativamente en la capacidad de respuesta de los usuarios en un Hospital de Cáncer, Lima 2021.

Hi: El gobierno electrónico y la gestión pública influyen significativamente en la capacidad de respuesta de los usuarios en un Hospital de Cáncer, Lima 2021.

La contrastación de hipótesis (regresión logística multinomial) parte de dos variables independientes (E-GOV y la gestión pública) y una dependiente (capacidad de respuesta), dio como resultado en el ajuste del modelo, con un valor de alfa de ,000.

Tabla 10

*Información de ajuste de los modelos*

Modelo	Criterios de ajuste de modelo	Pruebas de la razón de verosimilitud		
	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	1453,869			
Final	980,742	473,127	26	,000

En la tabla 10 se observa que la bondad de ajuste del modelo, muestra un nivel de significancia de ,000 menor a 0.05 por tanto los datos se ajustan al modelo de regresión logística multinomial.

Tabla 10

*Pseudo R cuadrado (Hipótesis específica 1)*

	gobierno electrónico y la gestión pública * capacidad de respuesta
Cox y Snell	,790
Nagelkerke	,796
McFadden	,322

En la presente tabla se observa que según Nagelkerke existe un 79.6% de influencia de las variables independientes (E-GOV y GP) en la capacidad de respuesta, siendo esta de nivel alto.

Tabla 11

*Estimaciones de parámetro*

		Estimaciones de parámetro					95% de intervalo de confianza para Exp(B)		
		B	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	Límite inferior	Límite superior
Bajo	Intersección	75,894	3,199	462,993	1	,000			
	Gobierno Electrónico (Agrupada)	-15,653	,558	535,905	1	,000	1,592E-7	5,338E-8	4,750E-7
	Gestión Pública (Agrupada)	-,030	,585	,103	1	,960	,971	,309	3,055
Medio	Intersección	66,590	,738	<b>639,671</b>	<b>1</b>	<b>,000</b>			
	Gobierno Electrónico (Agrupada)	-12,863	,000	387,916	1	,000	2,592E-6	2,592E-6	2,592E-6
	Gestión Pública (Agrupada)	-,482	,225	1,581	1	,001	,617	,397	,960

a. La categoría de referencia es: Alto.

En la tabla N° 11 se aprecia que el nivel de significancia es  $< 0.05$  y los estadísticos de Wald 639,671 superior a 4, por tanto, se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis planteada  $H_1$  "El gobierno electrónico y GP influyen significativamente en la capacidad de respuesta de los usuarios en un Hospital de Cáncer, Lima 2021".

### Hipótesis específica 2

- Ho: El gobierno electrónico y la gestión pública no influyen significativamente en los elementos tangibles de los usuarios en un Hospital de Cáncer, Lima 2021.
- Hi: El gobierno electrónico y la gestión pública influyen significativamente en los elementos tangibles de los usuarios en un Hospital de Cáncer, Lima 2021.

La contrastación de hipótesis (regresión logística multinomial) parte de dos variables independientes (E- GOV y la GP) y una dependiente (elementos tangibles), dio como resultado en el ajuste del modelo, con un valor de alfa de ,000.

Tabla 12

*Información de ajuste de los modelos*

Modelo	Criterio de ajuste de modelo			
	Logaritmo de la verosimilitud -2	Pruebas de la razón de verosimilitud		
		Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	1399,369			
Final	911,235	488,134	24	,000

En la tabla 10 se observa que la bondad de ajuste del modelo, muestra un nivel de significancia de ,000 menor a 0.05 por tanto los datos se ajustan al modelo de regresión logística multinomial.

Tabla 13

*Pseudo R cuadro (Hipótesis específica 2)*

	gobierno electrónico y la gestión pública * elementos tangibles
Cox y Snell	,800
Nagelkerke	,808
McFadden	,344

En la presente tabla se observa que según Nagelkerke existe un 80.8% de influencia de las variables independientes (Gobierno Electrónico y Gestión Pública) en los elementos tangibles, siendo esta de nivel alto.

**H1:** Gobierno electrónico y gestión pública influyen sobre los elementos tangibles en un Hospital de Cáncer, Lima 2021; así mismo al tener el valor de 0.808, en Pseudo R cuadrado de Nagelkerke, cercano a 1, podemos afirmar que esta influencia es alta.

Tabla 14

*Estimación de parámetro (específica 2)*

		Estimaciones de parámetro					95% de intervalo de confianza para Exp(B)		
Elementos tangibles (Agrupada) <sup>a</sup>		B	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	Límite inferior	Límite superior
Bajo	Intersección	69,874	553,716	4,016	1	,000			
	Gobierno Electrónico (Agrupada)	-13,510	110,743	,015	1	,002	1,358E-6	7,384E-101	2,496E+88
	Gestión Pública (Agrupada)	-,682	,352	2,757	1	,001	,506	,254	1,008
Medio	Intersección	3,649	,977	<b>9,546</b>	<b>1</b>	<b>,000</b>			
	Gobierno Electrónico (Agrupada)	,033	,000	2,124	1	,000	1,034	1,034	1,034
	Gestión Pública (Agrupada)	-,760	,290	3,876	1	,002	,468	,265	,825

a. La categoría de referencia es: Alto.

En la tabla N° 14 se aprecia que el nivel de significancia es  $< 0.05$  (nivel medio) y los estadístico de Wald 9,546 superior a 4, por tanto se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis planteada  $H_1$  “Gobierno electrónico y gestión pública influyen sobre los elementos tangibles en un Hospital de Cáncer, año 2021”.

### Hipótesis específica 3

Ho: El gobierno electrónico y la gestión pública no influyen significativamente en la fiabilidad de los usuarios en un Hospital de Cáncer, Lima 2021.

Hi: El gobierno electrónico y la gestión pública influyen significativamente en la fiabilidad de los usuarios en un Hospital de Cáncer, Lima 2021

La contrastación de hipótesis (regresión logística multinomial) parte de dos variables independientes (E-GOV y la GP) y una dependiente (fiabilidad de los usuarios), dio como resultado en el ajuste del modelo, con un valor de alfa de ,000.

Tabla 15

*Información de ajuste de los modelos*

Modelo	Criterios de ajuste de modelo			
	Logaritmo de la verosimilitud -2	Pruebas de la razón de verosimilitud		
		Chi-cuadrado	GI	Sig.
Sólo intersección	1503,858			
Final	898,998	604,861	28	,000

En la tabla 15 se observa que la bondad de ajuste del modelo, muestra un nivel de significancia de ,000 menor a 0.05 por tanto los datos se ajustan al modelo de regresión logística multinomial.

Tabla 16

*Pseudo R cuadrado (Hipótesis específica 3)*

	gobierno electrónico y la gestión pública * fiabilidad de los usuarios
Cox y Snell	,864
Nagelkerke	,870
McFadden	,395

En la presente tabla se observa que según Nagelkerke existe un 87.0% de influencia de las variables independientes (E-GOV y Gestión Pública) en la fiabilidad de los usuarios, siendo esta de nivel muy alto, por estar cercano a 1.



Tabla 17

*Estimación de parámetro (Hipótesis específica 3)*

		Estimaciones de parámetro					95% de intervalo de confianza para Exp(B)		
		B	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	Límite inferior	Límite superior
Fiabilidad (Agrupada) <sup>a</sup>									
Bajo	Intersección	71,772	607,329	4,014	1	,003			
	Gobierno Electrónico (Agrupada)	-14,529	121,466	,014	1	,905	4,901E-7	1,989E-110	1,208E+97
	Gestión Pública (Agrupada)	-,180	,377	,227	1	,634	,835	,399	1,750
Medi	Intersección	1,668	,713	<b>5,474</b>	<b>1</b>	<b>,001</b>			
o	Gobierno Electrónico (Agrupada)	-,002	,000	,125	1	,000	,998	,998	,998
	Gestión Pública (Agrupada)	-,431	,220	3,842	1	,001	,650	,422	1,000

a. La categoría de referencia es: Alto.

En la tabla N° 17 se aprecia que el nivel de significancia es > a 0.05 y los estadísticos de Wald 5,474 superior a 4, por tanto, se rechaza la hipótesis nula **H<sub>0</sub>** y se acepta la hipótesis planteada **H<sub>1</sub>** “El gobierno electrónico y la gestión pública influyen significativamente en la fiabilidad de los usuarios en un Hospital de Cáncer, Lima 2021”.

## V. DISCUSIÓN

En función de los datos encontrados, se admite la hipótesis alternativa general que determina que existe relación entre el E-GOV y la GP que interviene significativamente en la satisfacción de los consumidores en un Hospital de Cáncer, año 2021; llegando a validar que verazmente según el valor Sig. es 0.000 menor a 0.005 nivel de significancia; por tanto, se acepta la hipótesis planteada por el investigador H1; asimismo al tener el valor de 0.599, en Pseudo R cuadrado de Nagelkerke podemos afirmar que esta influencia es regular entre las variables mencionadas.

Estos resultados guardan lazo con lo que fundamenta lo investigado por Ambrocio (2021) obtiene un gran nivel tanto de vinculación como de dependencia con referencia a las variables del estudio. Siendo así que se puede afirmar que el gobierno digital contribuye de manera directa a la productividad y a la atención de la población.

Asimismo, el estudio coincide con lo manifestado por Quispe (2020), que la aplicación del E-GOV menguaría en el tiempo de diligencia y fiscalización de los expedientes; debiendo ir en sintonía, tal como lo indica Vásquez (2018); con el correcto manejo de los portales institucionales.

Estudiando la información lograda con respecto al objeto de estudio denominado E-GOV, coincido con los autores Przeybilovics et al. (2018) quienes finalizan señalando que, si se desea que haya una adecuada aplicación del mismo, tienen que basarse en tres pautas cruciales: Participación ciudadana, mejora de la gestión interna e integración con socios y proveedores. A pesar de ello, es importante que se perfeccione la satisfacción del usuario, debido a que se pudo ser testigo de que el nivel de “bueno” como “Muy bueno” no se encuentran en un porcentaje esperado, siendo este menor al 50%.

Es necesario señalar que Juell-Skielse et al. (2017) indicaron que la participación entre los funcionarios de estado se ha considerado crucial para el desarrollo del E-GOV.

Fath-Allah et al. (2016) señalaron que las páginas del E-GOV permiten que el ciudadano pueda tener mayor accesibilidad a los diversos servicios o a la información que les brinda el estado, haciendo más fácil esta tarea y menos tediosa debido a que no deben gastar su tiempo haciendo colas o arriesgándose a exponerse a cualquier peligro por ir de manera presencial a cualquier entidad estatal en busca de estos servicios. Siendo así que las políticas públicas necesitan ser fortalecidas ya que ayudarán en la mejora del gobierno, lo cual generará que el ciudadano se sienta identificado con el estado, evitando que sigan existiendo casos de corrupción.

Reynoso (2017) menciona que el nivel de aplicación se encuentra denominado como inadecuado lo cual se puede ver representado en un porcentaje de 79.55%, mientras que un 2.73% lo considera como muy adecuado, esta información se contrasta también con la cifra de 93% la cual representa a la dimensión de externa (prestación de servicios) en nuestro estudio es bueno un 34.3%, malo 8.6% y regular 57.1%, mientras que en el Hospital de Alta complejidad se pudo visualizar resultados más positivos con referencia a las situaciones gratas que las personas han tenido con las nuevas tecnologías en este último tiempo, aunque aún se deben implementar algunos servicios de forma digital, con la finalidad de que se tenga una mejor accesibilidad. El autor también hace énfasis en que la Implantación de las TICs no está llevándose a cabo de manera ideal lo cual se ve representado en un valor de 61.36%, mientras que el 5,91% representa que es muy adecuado, lo cual en el presente estudio correspondería a la misma dimensión denominando como bueno en un 16.5% y malo un 37.6%.

Finalmente, Reynoso (2018) indicó que la dimensión relacional vendría a ser inadecuada debido a que obtuvo como resultado un valor de 34.55%, mientras que el 13,18% calificó a este de muy adecuado, siendo así que podemos mencionar que guarda relación con nuestra dimensión que sería la misma (Relacional) que el 39.3% opinan que es regular y 2.0% opinan que es malo poniendo en evidencia que existe una interrelación mínima. Sin embargo, Soto (2018) concluyó que las Tecnologías de información y comunicaciones empleadas por la Administración Pública para

el mejoramiento de la gestión interna entre los distintos órganos, otorgan mayor eficiencia y eficacia en los servicios al ciudadano y desarrollan mejor la transparencia del E-GOV lo que refleja una GP moderna en las instituciones del sector público, lo cual concuerda con nuestro estudio donde encontramos que la relación que existe entre” las variables.

Del mismo modo Napa (2020). El instrumento aplicado se compone de una encuesta de 22 preguntas. Resultados: Se logró identificar la satisfacción del usuario con el servicio, señalando los siguientes niveles de satisfacción: fiabilidad en 22%, aspectos tangibles 24,25%, capacidad de respuesta en 25,75%, seguridad en 23,75% y empatía en 23,8%. Por otra parte, se logró identificar la insatisfacción con la fiabilidad en 78%.

Respecto al objetivo específico 1, los resultados señalan que se rechaza la hipótesis del investigador H1: E-GOV y gestión pública influyen sobre la capacidad de respuesta en un Hospital de cáncer en lima, 2021. De igual manera, se identificó un valor de 0,796 en Nagelkerke, así afirmar la influencia alta. Los resultados señalan que existe una relación con lo obtenido por Cruz (2017), que identificó que los principales aspectos de mejora es el desarrollo de un gobierno digital evolucionado en miras de un E-GOV eficiente, con altos niveles de tecnología como de estrategias digitales que busquen la calidad funcional.

Asimismo, lo hallado por Segundo et al. (2019), en su artículo, concluye que el estado tiene la obligación de velar por la existencia de un futuro próspero para los habitantes, por lo cual deben instalar el pensamiento de diseño, como metodología y paradigma, si es posible, que se realice en todos los centros de atención primaria de salud, logrando así que los usuarios presenten mayores niveles de satisfacción con respecto a la calidad del servicio, lo cual refuerza lo expresado por los autores Lacerda et al. (2017), quienes mencionaron que mientras sea mayor la calidad del servicio brindado, también aumentará el nivel de satisfacción de la persona.

Además, también se alinea a lo concluido por (López et al., 2019) en su artículo, que el objetivo es caracterizar el nivel de satisfacción del paciente (usuario) con respecto a la percepción de calidad de los servicios recibidos

por el afiliador del Seguro Popular. Asimismo, se concluyó los porcentajes obtenidos en los grados de satisfacción por la atención recibida y el tiempo de espera, demuestran amplia satisfacción con el servicio de los módulos de afiliación de orientación, principalmente por el trato recibido y la ubicación del mismo. La comunicación entre el personal y el usuario, fue determinante en la satisfacción del afiliado. Ello es acorde con lo que en este estudio se halla que el gobierno electrónico y la GP influyen significativamente en los elementos tangibles de los usuarios en un Hospital de Cáncer, Lima 2021; así mismo al tener el valor de 0.808, en Pseudo R cuadrado de Nagelkerke, cercano a 1, podemos afirmar “que esta influencia es alta. Los resultados y la conclusión obtenida se asemejan a lo que indica (Morales et. al., 2020), en su artículo, concluyeron que en las últimas décadas los gobiernos a nivel mundial han mostrado su interés por mejorar los servicios que brindan las entidades estatales a su cargo, implementando una serie de innovaciones que conjuntamente con las Tecnologías de Información y Comunicación, han dado lugar la adopción y aplicación del E-GOV.

Además, también se alinea a lo concluido por (Sotelo y Wilches, 2019), en su artículo, concluyen que la tecnología es un instrumento que tiene la posibilidad de hacer cambios asombrosos a nivel mundial, estos cambios pueden darse en distintos ámbitos, como es en el caso de la política, por ello, es importante comprender que es por medio de las diversas herramientas digitales, como es en el caso de las TIC'S, la población puede mantenerse en contacto con diferentes personas en cualquier parte del mundo y en el momento que deseen, sin tener ningún inconveniente, todo esto a través de las redes, de esta forma todos somos partícipes del desarrollo del país y su evolución para mejor, aspirando a conseguir resultados deseados que mejoren la calidad de vida de todos los ciudadanos y les permitan cubrir sus necesidades de manera sencilla y eficaz, siempre teniendo en mente que la población es denominada como un pilar fundamental para que exista una gobernanza efectiva, siendo esta la significancia más pura en busca de lograr una adecuada democracia.

Y (Calixto et. al., 2019), en su artículo, concluye que el E-GOV vendría a ser como un intento del estado en busca de evolucionar y modernizar el país, las relaciones y servicios entre los individuos y las autoridades. Asimismo, aumenta tanto la eficiencia como la efectividad de las funciones

públicas, logrando que exista un vínculo entre el gobierno y los habitantes, fortalece las estrategias nacionales de promoción de la transparencia y la integridad. Asimismo, lo hallado por (Barragan y Guevara, 2016) en su artículo concluye, que el E-GOV es una herramienta tecnológica con la potencialidad de incluir social, política y económicamente a los ciudadanos, por este hecho, el reto de la administración pública es involucrar a éstos en las actividades de la GP en la Modernidad del Estado.

En relación con el objetivo específico 3, los resultados de contrastación de hipótesis, se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis planteada por el investigador  $H_1$ : El E-GOV y la GP influyen significativamente en la fiabilidad de los usuarios en un Hospital de Cáncer, Lima 20211; así mismo al tener el valor de 0.870, en Pseudo R cuadrado de Nagelkerke, cercano a 1, podemos afirmar que esta influencia es muy alta. Los resultados y la conclusión obtenida se asemejan a lo que indica que indica (González et al., 2016) en su artículo, menciona que las diversas entidades públicas tienen como obligación apoyarse entre sí, esto con la finalidad de otorgarle a la población los servicios del E-GOV de manera adecuada para que puedan gozar de todos los beneficios que este les brinda y así se sientan apoyados por el estado, logrando mejorar la calidad de vida de los habitantes.

Además, lo hallado por Llanes et al. (2019) por en su artículo, menciona que el objeto es examinar los diversos criterios que forman parte del correcto funcionamiento del E-GOV en Cuba. Los autores concluyeron que el propósito del E-GOV radica en aumentar la calidad de los servicios y productos públicos que la administración brinde a los ciudadanos. Y (Gutiérrez, 2019) en su artículo Neoliberalismo y Modernización del Estado en Chile: Emergencia del E-GOV y desigualdad social. Se hace mayor énfasis al crecimiento de las plataformas digitales y sus herramientas en la gestión públicos, y cómo esto dispone a la nueva forma de vinculación entre el gobierno y el ciudadano conforme al E-GOV. Luego, se analiza los cambios del Estado, en medio de la innovación y, por último, presenta relación con respecto a lo investigado.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** En esta tesis se determinó el grado de influencia positiva del E-GOV y la GP en la satisfacción de los usuarios en un Hospital de Cáncer, año 2021, porque se demostró con la contrastación de la hipótesis realizada con regresión logística multinomial, considerando dos variables independientes (E-GOV y GP) y una dependiente (satisfacción de los usuarios), dando como resultado en el ajuste del modelo, un valor de alfa de ,000, pudiendo afirmar que las variables independientes influyen sobre la satisfacción de los usuarios con un resultado de ,599, es decir en el 59.9%, siendo esta de nivel medio.

**Segunda:** En esta tesis se determinó el grado de influencia positiva del E-GOV y la GP en la capacidad de respuesta en los usuarios en un Hospital de Cáncer, año 2021, porque se demostró con la contrastación de la hipótesis realizada con regresión logística multinomial, considerando dos variables independientes (E-GOV y GP) y una dependiente (capacidad de respuesta), dando como resultado en el ajuste del modelo, un valor de alfa de ,000, pudiendo afirmar que las variables independientes influyen sobre la capacidad de respuesta, con un resultado de ,796 es decir en el 79.6%, siendo esta de nivel alto.

**Tercera:** En esta tesis se determinó el grado de influencia positiva del E-GOV y la GP en los elementos tangibles de los usuarios en un Hospital de Cáncer, Lima 2021, porque se demostró con la contrastación de la hipótesis realizada con regresión logística multinomial, considerando dos variables independientes (E-GOV y GP) y una dependiente (elementos tangibles), dando como resultado en el ajuste del modelo, un valor de alfa de ,000, pudiendo afirmar que las variables independientes influyen sobre los elementos tangibles, con un resultado de ,808 es decir en el 80.8%, siendo esta de nivel alto.

**Cuarta:** En esta tesis se determinó el grado de influencia positiva del E-GOV y la GP en la fiabilidad de los usuarios en un Hospital de Cáncer, Lima 2021, porque se determinó que el E-GOV y la GP influyen significativamente en la fiabilidad de los usuarios en un Hospital de Cáncer, Lima 2021, lo cual se demostró con la contratación de la hipótesis realizada con regresión logística multinomial, considerando dos variables independientes (E-GOV y GP) y una dependiente (fiabilidad de los usuarios ) dando como resultado en el ajuste del modelo, un valor de alfa de ,000, pudiendo afirmar que las variables independientes influyen sobre la fiabilidad de los usuarios, con un resultado de , 870 es decir en el 87.8%, siendo esta de nivel alto.



## VII. RECOMENDACIONES

Considerando la importancia del estudio y centrándonos en los resultados logrados se formulan estas recomendaciones, con la finalidad de lograr que las instituciones hospitalarias de cáncer sean una organización exitosa dentro del contexto salud.

**Primera:** Al Director de las instituciones del sector salud, planificar, fortalecer, fomentar y ejecutar el Plan estratégico de E-GOV, que con Resolución Ministerial N° 61-2011-PCM, publicada el 18 de febrero de 2011, donde se aprobaron los Lineamientos de acuerdo a los Planes Estratégicos de E-GOV, estableciéndose además que los lineamientos que se aprueban son obligatorios.

**Segunda:** Al director de las instituciones del sector salud, deben estimar la participación de los usuarios respecto a la relación de la interacción del E-GOV con la finalidad de masificar el uso de los servicios electrónicos y optimizar la mejora en los procesos virtuales a fin de brindar una mayor cobertura sobre estos servicios con transparencia y mejoras en los servicios, coadyuvando en la GP servicios de calidad al ciudadano con eficiencia y eficacia. Asimismo, las instituciones hospitalarias de Cáncer, deben organizar, diseñar y realizar encuestas y análisis de información sobre las expectativas que tienen los usuarios en referencia a como desean que fuese el servicio ofrecido.

**Tercera:** Al director de las instituciones del sector salud, se debe fortalecer el eje de la dimensión de la planificación orientada a resultados, teniendo en cuenta las tres características de la planificación, ya que esto ayudará en el logro de la misma en el proceso de la meta.

**Cuarta:** Al director de las instituciones del sector salud, deben fortalecer los ejes de las dimensiones presupuesto para resultados y gestión financiera pública, los cuales deben estar articulados entre sí.

## **VIII. PROPUESTA**

### **Denominación de la propuesta**

Plan de capacitación para la elaboración, implementación, ejecución y seguimiento del Plan estratégico de E-GOV, según Resolución Ministerial N° 61-2011-PCM, publicada el 18 de febrero de 2011, se aprobaron los Lineamientos que establecen el contenido mínimo de los Planes Estratégicos de E-GOV, estableciéndose además que los lineamientos que se aprueban son de obligatorio cumplimiento.

### **Descripción de la propuesta**

El plan de capacitación para la elaboración, implementación, ejecución y seguimiento del Plan estratégico de E-GOV (PEGE), estará dirigida a implementar y articular los lineamientos que establecen los planes estratégicos de E-GOV de acuerdo a la Resolución Ministerial N° 061-2011-PCM.

Este Plan Estratégico de Administración Electrónica contempla la innovación y las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) como una herramienta del potencial del organismo para brindar a la ciudadanía información útil, eficiente y de calidad, necesaria para articular servicios integrados y horizontales.

Para el seguimiento del presente plan se determinan estrategias y acciones que deberán estar articuladas y alineadas con el Plan Estratégico de E-GOV y Plan Estratégico Institucional (PEI). Además, en lo referido a las TIC, se cuenta con el (PETI) y (POI), que van a definir la situación actual de las tecnologías en un centro hospitalario de Cáncer.

## **Justificación**

Con base en la investigación realizada, se ha determinado que el E-GOV significa un uso intensivo de las TIC para mejorar los servicios y la información que se brinda a los ciudadanos y aumentar su participación de manera coherente con la agenda de reforma de la administración pública. El uso de Se entiende por TIC Aplicar tecnologías basadas en Internet al servicio público como una forma para que el servicio público se conecte e interactúe con otras organizaciones y personas, especialmente a través de sus portales institucionales (diferentes al correo electrónico, correo electrónico, teléfonos móviles, videoconferencias, etc.). El objetivo del e-gobierno es en sí mismo la suma del gobierno, las TIC, los servicios públicos y privados, y la sociedad TIC.

El Plan estratégico de E-GOV con Resolución Ministerial N°061-2011-PCM y el- PETI con Resolución Jefatural N° 181-2002-INEI son dos instrumentos de gestión estratégica que han sido desarrollados para apoyar las actividades informáticas y de E-GOV de entidades; y el Plan Operativo Informático con Resolución Ministerial N° 019-2011-PCM, es un instrumento de gestión de corto plazo, orientado a definir actividades informáticas.

Asimismo, la modernización de la administración pública se comprende como el proceso de cambio permanente para mejorar el trabajo de las entidades públicas y con ello crear valor público, en este caso se enfatiza en las instituciones hospitalarias de Cáncer, que con Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, aprueba el Reglamento del Sistema de Modernización de la gestión pública.

Por ello, por medio de la modernización de la administración pública, se busca incentivar a las entidades estatales a mejorar continuamente sus operaciones e intervenciones (bienes, servicios y normativas) de manera eficiente, orientada a resultados y priorizando a la persona.

En adición, la (OEA) en la Guía de Mecanismos para la Promoción de la Transparencia y la Integridad en las Américas, refiere lo importante que es el uso de Tics para aumentar la eficiencia y eficacia de las funciones públicas, además facilitar la relación gobierno-ciudadanos. La aplicación de HT provoca el desarrollo de la sociedad del conocimiento, siendo condición básica para lograr las metas sociales, económicas y política. De tal manera, la ONGEI define el E-GOV como la aplicación en el de las TICs, buscando mejorar los servicios a los ciudadanos, aumentando la eficiencia y eficacia.

### **Objetivos de la propuesta**

#### **Objetivo general:**

Contribuir en el Plan de capacitación para la preparación, planeación, ejecución, y seguimiento del Plan del E-GOV, en coherencia con los Decretos Supremos, Resolución Ministerial, Guías, lineamientos, etc.

#### **Objetivos específicos:**

Formular el plan de capacitación para la elaboración, implementación, ejecución y seguimiento del Plan estratégico de E-GOV, a fin de optimizar procesos y servicios al ciudadano.

Impulsar la Interoperabilidad en las instituciones para la cooperación, el desarrollo de mejores servicios para la sociedad.

Coordinar con la Oficina de E-GOV e Informática (ONGEI), con la finalidad de buscar fortalecer las actividades, capacitaciones y operativas que deben estar orientadas a resultados y a la satisfacción de los usuarios.

## Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	TIEMPO DE DURACIÓN											
	ENERO				FEBRERO				MARZO			
	1	2	3	4	1	2	3		1	2	3	4
- Reuniones de coordinación Con funcionarios y Personal involucrado.												
- Conformación del equipo responsables y elaboración del plan de implementación.												
- Socialización del plan con los Funcionarios y los servidores.												
- Envío de la propuesta a la alta dirección para su aprobación.												
- Capacitación para la elaborar el Plan estratégico de GE.												

### Recursos y presupuesto:

Recursos humanos

Tipo de trabajo que desarrollará

Especialistas

Asesoramiento y elaboración, Implementación, ejecución y seguimiento del Plan estratégico de E-GOV

### Presupuesto Requerido para la Propuesta

Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
Contratación de Especialistas	3	24,000.00	24,000.00
		Total	24,000.00

Para el financiamiento de la presente propuesta, la institución Hospitalaria de Cáncer, deberá de coordinar con la Gerencia de Informática de la entidad con la finalidad, se realice el perfil idóneo de los especialistas de acuerdo a la necesidad de servicio solicitado y la autorización del presupuesto para gestión interna de la contratación del personal.

Seguimiento: El plan de capacitación para la elaboración, implementación, ejecución y seguimiento del Plan estratégico de E-GOV, estará a cargo de Gerencia General y la Gerencia de Informática de la entidad.

Finalmente, la entidad debe expresar el querer implementar al E-GOV sus políticas institucionales, sabiendo los beneficios que se obtendrán y la obtención, con respecto a la normativa vigente.

## REFERENCIAS

- Alan, D. y Cortez, L. (2017). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Editorial UTMACH. Ecuador.
- Allauca, W. (2018). Gobierno electrónico como herramienta de transparencia en la gestión pública de los gobiernos locales de la región ancash-2014-2015 (Tesis Doctoral). Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima, Perú. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2017>
- Alshibly, H. y Chiong, R. (2015). Customer empowerment: Does it influence electronic government success? A citizen-centric perspective. *Electronic Commerce Research and Applications*. <http://dx.doi.org/10.1016/j.elerap.2015.05.003>
- Ambrocio, T. (2021). *Gobierno digital en la productividad y la atención al ciudadano en la SUNEDU, Lima 2020* (Tesis de doctorado). Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58852/Ambrocio\\_DT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58852/Ambrocio_DT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arbeláez, G. y Mendoza, P. (2017). Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. *An Fac med*, 78(2):154-160. <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v78i2.13197>
- Arcila, C. y Monsalvo, A. (2014). Percepciones de los ciudadanos de Barraquilla (Colombia) frente al gobierno electrónico. *Investigación & desarrollo*, 22 (1)- issn 2011-7574 - Barranquilla, Colombia.
- Barragan, X. y Guevara, F. (2016). El gobierno electrónico en Ecuador. *Revista Ciencia UNEMI*, 9, (19), pp. 110 - 127. <https://core.ac.uk/reader/276552200>
- Becerra et al. (2020). Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia Covid-19. *Revista Médica Panacea*, 9(3), 165-170. <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/369/518>

- Belkahla et al. (2019). From citizens to government policy-makers: Social media data analysis. *Government Information Quarterly*, 36, 560-570. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.05.002>
- Bell, K. (2018). Public Policy and Health Informatics. *Oncology Nursing*, 36 (18), 1-4. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.soncn.2018.03.010>
- Bladimir, B. (2019). Satisfacción de usuarios en consulta externa de hospitales públicos de la región Ica, 2018. *Revista Médica Panacea*, 7(3), 89-92. DOI: <https://doi.org/10.35563/rmp.v7i3.18>
- Blanco, L. (2019). Ética y valores de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC): Gobierno electrónico (E-gov) entre dictadura y democracia. *Scielo*, 163 (1), 1-23. <http://scielo.sld.cu/pdf/eyd/v163n1/0252-8584-eyd-163-01-e6.pdf>
- Blázquez et al. (2014). Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería. *Revista de Medicina, Universidad Veracruzana*.
- Calle, N. (2021). *Gobierno digital y su influencia en el desempeño laboral en el Hospital de Alta Complejidad de EsSalud –Trujillo 2020* (Tesis doctorado). Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56300?show=full&locale-attribute=es>
- Campos, Y. (2013). *Estudio de caso: Modernización del Sistema Nacional de los Registros Públicos: factores que permitieron la incorporación de una Política Pública de utilización de tecnologías de información y comunicación en el Servicio Público Registral. Perú*. [http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:XzWpHWg8zccJ:tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/123456789/4871/1/CAMPOS\\_SALAZAR\\_YESSENIA\\_DEL\\_CARMEN\\_ESTUDIO.pdf+&cd=2&hl=es&ct=clnk&gl=pe](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:XzWpHWg8zccJ:tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/123456789/4871/1/CAMPOS_SALAZAR_YESSENIA_DEL_CARMEN_ESTUDIO.pdf+&cd=2&hl=es&ct=clnk&gl=pe)

- Cano, Z. y Burneo, V. (2017). *Gobierno Electrónico como medio para la mejora de los servicios públicos en el GAD Municipal del Cantón Loja durante el periodo abril – agosto 2016*. Universidad Nacional de Loja. Loja, Ecuador. <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/18562>
- Carrera, O. y Fernando, L.(2020). Factores derivados de la pobreza multidimensional que afectan la usabilidad del e-gobierno en México. *Revista Brasileira de Políticas Públicas*, 10 (1), 68-85.
- Casas, C. (2015). Avances de la Reforma y Modernización del Estado en el Perú. *Secretaría de Gestión Pública*. <https://n9.cl/in6bi>
- Cegarra, J. (2012). *Los métodos de investigación*. Ediciones Díaz de Santos. Colombia. Ediciones Díaz de Santos. [https://books.google.com.pe/books?id=YROO\\_q6wzgC&printsec=frontcover&dq=m%C3%A9todo+hipot%C3%A9tico+deductivo+%2B+metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwitr4\\_j4ZjnAhWEJLkGHcJMDHkQ6AEIKDAA#v=onepage&q=m%C3%A9todo%20hipot%C3%A9tico%20deductivo%20%2B%20metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=YROO_q6wzgC&printsec=frontcover&dq=m%C3%A9todo+hipot%C3%A9tico+deductivo+%2B+metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwitr4_j4ZjnAhWEJLkGHcJMDHkQ6AEIKDAA#v=onepage&q=m%C3%A9todo%20hipot%C3%A9tico%20deductivo%20%2B%20metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n&f=false)
- Chávez et al. (2019). Satisfacción de la atención en pacientes con cáncer de tiroides atendidos en el Servicio de Medicina Nuclear del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2018. *Horiz Med (Lima)*, 19(2), 49-56. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2019000200007&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2019000200007&script=sci_abstract)
- Chung, P. Kim, S. (2016). Una revisión histórica del desarrollo del gobierno electrónico en Corea del Sur. *Gestión y Política Pública*, XXV (2), II, 627-662 -México. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-10792016000200627](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792016000200627)
- Clusellas et al. (2019). *Un gobierno inteligente*. [https://www.boletinoficial.gob.ar/pdfs/gobierno\\_inteligente.pdf](https://www.boletinoficial.gob.ar/pdfs/gobierno_inteligente.pdf)



- Comisión Económica para América Latina y el Caribe – CEPAL. (2015). *Plan de acción sobre la Sociedad de la Información y del Conocimiento de América Latina y el Caribe*.  
[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/39965/S1600175\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/39965/S1600175_es.pdf)
- Congreso de la República (s.f.). *Resumen de Modernización del Estado*.  
<https://n9.cl/8ssu>
- Cronin, J. y Taylor, S. (1992) Measuring service quality: reexamination and extension. *Journal of Marketing*, (56) 55-68.
- Cruz, R. (2018). *Gobernanza digital: Un análisis de propuestas para Costa Rica*. *eCiencias de la Información*, 8 (1). ISSN: 1649-4142. Universidad de Costa Rica. DOI: <https://doi.org/10.15517/eci.v8i1.29808>.  
<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/eciencias/article/view/29808/32547>
- E Health Report Latín América ( 2019). XIII Reunión Anual de la Red de Gobierno Electrónico para América Latina y el Caribe. *Latinoamérica Noticias*.  
<https://ehealthreporter.com/es/noticia/xiii-reunion-anual-de-lared-de-gobierno-electronico-para-america-latina-y-el-caribe/>
- F. Vidal Pérez, E. García Rojas, A. (2017). Satisfacción del usuario por un trato digno en las Áreas de Terapia Ocupacional y Mecanoterapia del Centro de Rehabilitación y Educación Especial del Estado de Tabasco. México. *Rev. sanid*, 72 (1), 24-31. Ciudad de México .  
<http://www.medigraphic.com/sanidadmilitar>
- Fabiani, B. (2017). *Gobierno electrónico y desarrollo institucional en las universidades públicas de la Zona 5, Ecuador 2012-2015* (tesis de posgrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Fernández. (2017). *Gobierno Electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2016* (Tesis de magister). Universidad César Vallejo.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6011/Fernandez\\_RE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6011/Fernandez_RE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Flores, Y. (2018). Representaciones Sociales del Gobierno Electrónico. *Revista de Investigaciones (Puno) - Escuela de Posgrado de la UNA PUNO*, 9 (3), 1705-1717. DOI: <http://dx.doi.org/10.26788/riepg.2020.3.185>
- García, F. y De la Vega. (2015). *Evaluación de calidad de servicio de urgencias en el Hospital infantil del estado de Sonora por medio de los modelos Serveperf Srvqual*. Sonora.
- García, I. (2007). La nueva gestión pública: evolución y tendencias. *Presupuesto y Gasto Público*, 47, 37-64.
- García, I. (2007). La nueva gestión pública: evolución y tendencias. *Presupuesto y Gasto Público*, 47, 37-64.
- García, M. y García R. (2010). *La gestión para resultados en el desarrollo: Avances y desafíos en América Latina y el Caribe* (2a ed.). Washington, D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo.
- García, M. y García R. (2010). *La gestión para resultados en el desarrollo: Avances y desafíos en América Latina y el Caribe* (2a ed.). Washington, D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Garrido et al. (2013). Medición de usabilidad de trámites públicos en línea en Chile: Un caso de estudio en Gobierno electrónico. *JISTEM, Journal of Information Systems and Technology Management*, 11 (1), 85-104 .
- Gasova, K. y Stofkova, K. . (2017). E-Government as a quality improvement tool for citizens services. *Procedia Engineering*, 192 (2017), 225-230. doi:10.1016/j.proeng.2017.06.039
- Gavilán, G. (2016). *Gestión del presupuesto público y seguridad ciudadana de las municipalidades, 2015* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú).

- Gelsi, M. (2012). *SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES Y USUARIOS CON EL SERVICIO OFRECIDO EN REDES DE SUPERMERCADOS GUBERNAMENTALES* (Tesis de magister). Universidad Católica Andrés Bello.  
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS3832.pdf>
- Gómez , L. (2015). *La implementación de políticas de Gobierno Abierto en entornos locales: el caso del Municipio de Rafaela, Santa Fe, Argentina* (Tesis de magister). Universidad de Buenos Aires.  
[http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-0282\\_GomezLD.pdf](http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-0282_GomezLD.pdf)
- Gómez, M. y Montesinos, J. (2014). Gobierno electrónico y transparencia financiera y presupuestal de los departamentos de Colombia. *Revista Venezolana de Gerencia*, 19 (68), 670-698. Universidad del Zulia, Maracaibo, Venezuela.
- Gonzáles, L. (2018). *Nivel de satisfacción del usuario respecto a la calidad de atención en la clínica Lima tambo S.A.C-Cajamarca Abril -octubre-2016*.
- González et al. (2016). An E-government Interoperability Platform Supporting Personal Data Protection Regulations. *CLEI ELECTRONIC JOURNAL*, 19 (2) 7.Montevideo - Uruguay.
- Grandez, I. y Flores, A. (2019). Brecha de implementación del E-Gobierno en el Hospital Regional de Moquegua. *Revista Médica Basadrina* (1), 35-41.  
<http://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/rmb/article/view/631>.
- Gutiérrez, L. (2019). Neoliberalismo y Modernización del Estado en Chile: Emergencia del Gobierno Electrónico y desigualdad social. *CUHSO CULTURA-HOMBRE-SOCIEDAD*, 29 (2), 259-280.  
[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0719-27892019000200259&lang=pt](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0719-27892019000200259&lang=pt)
- Hernández et al. 2014). *Metodología de la investigación (5a ed)*. México D.F: McGraw-Hill.

- Hernández, P. (2006) *El usuario de la información*. En: Servicios bibliotecarios. México: Facultad de Filosofía y Letras; Dirección General de Asuntos del Personal Académico.
- Hernández, P. (2016). *Gestión pública y desarrollo sostenible en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2016* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú).
- Hernández, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education
- Hernández, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education
- Holahan, S. y Jiurkat, M. (2004) Satisfaction formation processes in library users : understanding multisource effects. *The Journal of Academic Librarianship*, 30 (2), 122-131.
- Ignacio, J. y Ramón, J. (2013). Gobierno electrónico, gestión y políticas públicas Estado actual y tendencias futuras en América Latina. *Gestión y Política Pública*, 22 (spe), 69-103. México. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-10792013000400003&lang=pt](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792013000400003&lang=pt)
- Janita, M. y Mirada, F. (2018). Quality in e-Government services: A proposal of dimensions from the perspective of public sector employees. *Telematics and Informatics*. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2018.01.004>
- Jorge F. Aguirre Sala. (2015). Riesgos y ventajas de la gobernanza electrónica y el estatus del estado de Nuevo León, México. *En claves del pensamiento*, 9 (17).[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-879X2015000100177&lang=pt](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-879X2015000100177&lang=pt)

- La Torre, A. y Oyola, Q. (2017). Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Mayo, 2014. *Revista Gerencia y Políticas de Salud, Colombia*, 17 (34), 1-10. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-34.fasu>
- Lara et al.. (2013). El gobierno electrónico y la rendición de cuentas en la administración regional y estatal. *Gestión política pública*, 22. México. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-10792013000400004&lang=pt](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792013000400004&lang=pt)
- López, S. y García, R. (2016). Ciudadanos y gobierno electrónico: la orientación al ciudadano de los sitios web municipales en Colombia para la promoción de la participación. *Universitas Humanística (82)*, 279-304. - Bogotá - Colombia. <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.uh82.cgeo>
- Llanes et al. (2019). Hoja de ruta para avanzar hacia una administración pública moderna en cuba. *Rev. Reflexiones 98 (2)*, 95-112 - Costa Rica. [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1659-28592019000200095&lang=pt](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1659-28592019000200095&lang=pt)
- Loli et al. (2013). *La satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana*. Revista IIPSI - UNMSM, Lima – Perú, 16 (1), 171- 190.
- López et al. (2019) en su “artículo User satisfaction in the affiliation to Seguro Popular modules. *Revista: Horizonte sanitario*, 18 (1), 83-90. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, División Académica de Ciencias de la Salud. <https://doi.org/10.19136/hs.a18n1.2400>
- López et al. (2019). User satisfaction in the affiliation to Seguro Popular modules. *Horizonte sanitario*, 18 (1) Villahermosa - México. <https://doi.org/10.19136/hs.a18n1.2400>
- Mabaso, C. y Dlamini, B. (2017). Impact of Compensation and Benefits on jobsatisfaction. *Research Journal of Business of Management*. 10.3923/rjbm.2017.80.90

- Macarevich et al. (2018) User satisfaction with public and private dental services for different age groups in Brazil, *Revista : Cadernos de Saúde Pública - Reports in Public Health. Cad. Saúde Pública*, 33(2) doi: 10.1590/0102-311X00110716
- Maestre, G. y Nieto, W. (2015). *Factores Clave en la Gestión de Tecnología de Información para Sistemas de Gobierno Inteligente*. Universidad del Norte. Puerto Colombia, Colombia. <http://dx.doi.org/10.4067/S071827242015000400012>
- Martínez, J. (2019). Gobierno electrónico municipal. El caso de los ayuntamientos del estado de Sonora, 2009 y 2011. *Paakat: Revista de Tecnología y Sociedad*, Universidad de Guadalajara - México. <http://dx.doi.org/10.32870/Pk.a8n15.327>
- Mesa, A. (2014). *La interoperabilidad como parte del desarrollo del Gobierno Electrónico en el Perú*. [http://tesis.pucp.edu.pe:8080/repositorio/bitstream/handle/123456789/6721/MESA\\_TORRE\\_CRISTIAN\\_INTEROPERABILIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe:8080/repositorio/bitstream/handle/123456789/6721/MESA_TORRE_CRISTIAN_INTEROPERABILIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Montalvo et al. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Revista Ciencia y Desarrollo*, 23 (2). <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2085>
- Montero, W. (2017). El Gobierno Electrónico; y su contribución a la eficiencia, y eficacia de Gestión de la Municipalidad de Magdalena 2017. *REVISTA GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA*, 4 (1), pp. 1-25. <https://doi.org/10.24265/iggp.2017.v4n1.03>
- Morales et al. (2020). *Desempeño del gobierno electrónico desde una perspectiva comparada a nivel mundial*. Centro de Investigación en Empresa, Sociedad y Tecnología, Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Universidad Tecnológica Indoamérica.

- Moreno, O. (2019). *¿Cuáles son los canales de comunicación más efectivos?* Madrid, España. <https://www.instasent.com/blog/cuales-son-los-canales-de-comunicacion-masefectivos>
- Napa Pisconte, A. S. (2020). Satisfacción del Usuario Externo que acude al servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica. Año 2018. *Rev. enferm. vanguard*, 7(1), 49-58.
- Narrea, F. (2017). *Modelando el e-gov: factores que explican la evolución del diseño de la política de gobierno electrónico del Perú desde inicios del siglo XXI*. Pontificia universidad Católica del Perú. Lima, Perú. [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9843/NA\\_RREA%20LAURA\\_FRACNISCO\\_MODELANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9843/NA_RREA%20LAURA_FRACNISCO_MODELANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Naser, A. (2019). Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES). *Santiago de Chile, Chile*. [https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/gobierno\\_electronico\\_anaser.pdf](https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/gobierno_electronico_anaser.pdf)
- Naser, A. (2019). Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES). *Santiago de Chile, Chile*. [https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/gobierno\\_electronico\\_anaser.pdf](https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/gobierno_electronico_anaser.pdf)
- Naser, A. y Hofmann, A. (2016). *La contribución del gobierno electrónico y los datos abierto en la integración regional*. Naciones Unidas - Comisión Económica para América Latina y el Caribe .
- Nejati, M. (2008) Service quality at University of Tehran Central Library. *Library Management*, 29 (6/7) , 571-582.

- Oberhofer, C.(1981) Disponibilidade de documentos: um modelo de avaliação da satisfação da demanda em bibliotecas universitarias. *Ciencia da Informaçcao*, 10 (1), 47-58.
- OCDE (2016). *Estudios de la OCDE sobre Gobernanza Pública: Perú: Gobernanza integrada para un crecimiento inclusivo*, Editions OCDE, París.  
[https://books.google.com.pe/books?id=WRtDDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=definicion+de+un+gobierno+electronico+%2B+libros+%2B+2015&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwji9p6L\\_OjmAhVUGrkGHcyCWUQ6AEIYDAH#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=WRtDDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=definicion+de+un+gobierno+electronico+%2B+libros+%2B+2015&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwji9p6L_OjmAhVUGrkGHcyCWUQ6AEIYDAH#v=onepage&q&f=false)
- Oslak, O. (2013). *Gobierno Abierto: Hacia un Nuevo Paradigma de Gestión Pública Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe – Red GEALC. Argentina*. <https://www.oas.org/es/sap/dgpe/>
- Osman et al. (2019). A cognitive analytics management framework for transforming e-government services from the perspective of users to create sustainable shared value. *Revista Europea de Investigación Operativa*, 278 (2), 514-532. <https://doi.org/10.1016/j.ejor.2019.02.018>
- Páez, A. (2015). Gobierno electrónico: Las Tecnologías de Información y Comunicación transformando la gestión pública. *Quórum Académico*, 12, (2). Universidad del Zulia, Venezuela.  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/1990/199043103001/html/index.html>
- Parasuraman et al.. (1988) SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64 (1): 12-40.
- Pascual, R. (2016). *Calidad, satisfacción del usuario externo y transparencia percibida en el Gobierno Regional de Pasco. 2016* (Tesis de doctorado). Universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5065/Ramirez\\_NPM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5065/Ramirez_NPM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



- Pazos, L. (2017). POLÍTICA NACIONAL DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y ROL DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA. *QUIPUKAMAYO*, 25 (48), 61-69. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/13993/12387>
- Perales, J. (2021). *Gobierno electrónico para fortalecer la gobernabilidad en la municipalidad distrital de Guadalupe, 2020* (Tesis de doctorado). Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55220/Perales\\_QDCJI-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55220/Perales_QDCJI-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Pérez et al. (2015). Análisis general del gobierno electrónico en México. *PAAKAT: Revista de Tecnología y Sociedad*, 10 (18). <http://www.udgvirtual.udg.mx/paakat/index.php/paakat/article/view/253/376>
- Presidencia del Consejo de Ministros - PCM (2017). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. <https://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestionpublica-al-2021/>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2017). *Política Nacional de Modernización de la gestión pública al 2021*. Perú. <http://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/> el 01 de Mayo del 2017.
- Purón, G. (2013). Las dimensiones del conocimiento en la adopción del e-gobierno: Un análisis factorial confirmatorio. *Gestión política pública*, 22, pp. 211-257 - México. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-10792013000400007&lang=pt](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792013000400007&lang=pt)
- Q, J. (2007). *Diagnóstico sobre la percepción del ciudadano en cuanto al uso del portal del estado peruano y el portal de servicios al ciudadano y empresas – indicadores para la línea base*.

- Resolución Ministerial N° 0727 (2016). *Plan Estratégico de Gobierno Electrónico del Sector Interior*. Ministerio del Interior, Perú.  
<https://www.mininter.gob.pe/sites/default/files/RM-Nro-0727-2016-IN.pdf>
- Reynaldos, J. y Achondo, V. (2017). Factores influyentes en la satisfacción usuaria de la atención primaria en salud Latinoamericana. Revisión integradora. *Revista de Salud Pública*, (XXI) 2, 65-76.
- Reynoso, O. (2018). *La gestión de calidad y el gobierno electrónico dentro del proceso de modernización del organismo de evaluación y fiscalización ambiental durante el año 2017* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17687/Reynoso\\_POM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17687/Reynoso_POM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rincón, E y Vergara, C. (2017). *Administración Pública Electrónica: Hacia el procedimiento administrativo electrónico*. Editorial Universidad del Rosario. Bogota, Colombia.  
[https://books.google.com.pe/books?id=yKMyDwAAQBAJ&pg=PT99&dq=Rinc%C3%B3n,+E.+y+Vergara,+C.+\(2017\).+Administraci%C3%B3n+P%C3%ABlica+electr%C3%B3nica+%2B+pdf&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjAiey e1efmAhWqFLkGHauB6QQ6AEIKDAA#v=onepage&q](https://books.google.com.pe/books?id=yKMyDwAAQBAJ&pg=PT99&dq=Rinc%C3%B3n,+E.+y+Vergara,+C.+(2017).+Administraci%C3%B3n+P%C3%ABlica+electr%C3%B3nica+%2B+pdf&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjAiey e1efmAhWqFLkGHauB6QQ6AEIKDAA#v=onepage&q)
- Rivas, F. y García, P. (2015). *La gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en las oficinas de la superintendencia nacional de registros públicos de Lima 2014 - Lima*. (Tesis de magister). Universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6397/Rivas\\_F\\_PJ-Quiroz\\_GIHT.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6397/Rivas_F_PJ-Quiroz_GIHT.pdf?sequence=6&isAllowed=y)
- Robles et al. (2016). Satisfacción del usuario externo de neurocirugía del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima - Perú. *Horiz Med (Lima)*, 19(3), 58-71. <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n3.09>

- Rodríguez et al. (2015). El Gobierno Electrónico y la Implementación de las TIC para Brindar Nuevos Canales de Comunicación. Universidad Nacional de La Matanza. *Revista*, 3 (5), 187-196. Buenos Aires, Argentina. <https://doi.org/10.18294/relais.2015.187-196>
- Rojas, J. (2015). Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad de Lo Prado. *Santiago de Chile*. <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/137581/un>
- Ros, G. (2016). Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual . *Murcia*.
- Ruiz, R. (2017). *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II* (Tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto-Perú. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1597/ruiz\\_pr.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1597/ruiz_pr.pdf?sequence=1)
- Sánchez et al. (2015). Satisfacción percibida del servicio de farmacia : *Medición, analisis y mejora*. Lima.
- Sánchez, J. (2015). La participación ciudadana como instrumento del gobierno abierto. México. *Revista: Espacios Públicos*, (43), 51-73, Universidad Autónoma del Estado de México.
- Sánchez, Z. (2016). *Satisfacción del usuario externo, calidad y transparencia en el Hospital Nivel III-1. Lima Sur 2016* (Tesis de doctorado). Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5087/Sanchez\\_SZW.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5087/Sanchez_SZW.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Santana, B., y Minamisana, Q. (2014). Calidad de los cuidado de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 22 (3), 454-460. <https://www.scielo.br/j/rlae/a/jFsJ5q96F8s4bVcmxsFBQpF/?format=pdf&lang=es>
- Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (2013). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Lima, Perú: Autor
- Segundo, R. y Cabana, J. (2019). Multivariate Modelling of the Satisfaction of Primary Health Users as an Influence of Design Thinking. *Información Tecnológica* , 30(6), 211-222. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000600211>
- Seres Grupo Docaposte (2016). *Gobierno electrónico en Perú, un nuevo canal de comunicación con los contribuyentes*. Lima, Perú. <https://groupseres.com/es/rss/noticias/noticias-global/513-gobierno-electronicoen-peru-un-nuevo-canal-de-comunicacion-con-los-contribuyentes>
- Sharon, S. (2013). Avances en gobierno electrónico: La conexión entre práctica, conocimiento e investigación. *Gest. polít. pública*, 22. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-10792013000400002&lang=pt](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792013000400002&lang=pt)
- Silva ,D . y Heredia, F. (2021). Gobierno electrónico y transparencia en la municipalidad distrital de la victoria. *Rev. INGENIERÍA: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 8 (1), 179 -194 . ISSN: 2313-1926, versión electrónica.
- Silva, A. (2013). De 'puentes' y 'barreras'. Interfaces digitales en la gestión pública. *La Trama de la Comunicación*, 17 (2), 239- 253. [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1668-56282013000200004&lang=pt](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-56282013000200004&lang=pt)

- Sorolla, I. (2018). La desburocratización como meta de cambio para la Administración Pública en América Latina. El caso de Cuba. *Controversias y Concurrencias Latinoamericanas*, 10 (17).  
file:///C:/Users/user/Downloads/75-Texto%20del%20art%C3%ADculo-145-110-20181010.pdf
- Sotelo, C. y Wilches, V. (2019). Tics y efectividad en la gobernanza para el desarrollo sostenible. *Revista: Erg@omnes*, 11(1), 123-145, Colombia.  
<https://doi.org/10.22519/22157379.1424>
- Soto, I. (2017). *El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información. El derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Sour, D. (2017). E-Government and corruption in Mexico (2005-2010). *Revista digital*, 27 (66), pp. 123 - 126.  
doi:<http://dx.doi.org/10.15446/innovar.v27n66.66807>
- Suárez et al. (2016). El gobierno electrónico en las administraciones tributarias de América Latina. *Revista Logos Ciencia Vs. Tecnología*, 7 (82), 50-65.  
Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/5177/517754054007.pdf>
- Sundberg, L. (2019). Electronic government: Towards e-democracy or democracy at risk?. *Safety Science*, (118), 22-32.  
<https://doi.org/10.1016/j.ssci.2019.04.030>
- Tirenti, C. (2019). *Gobierno electrónico en el sector público nacional argentino. El sistema de gestión documental electrónico y su aporte a la transparencia (2016 –2019)* (Tesis de Maestría). Universidad de San Andrés. Argentina.<http://repositorio.udes.edu.ar/jspui/bitstream/10908/16554/1/%5BP%5D%5BW%5D%20M.%20AyPP%20Tirenti%2C%20Claudia%20Elizabeth.pdf>
- Torres, E., y Torres, O. (2016). *Nivel de satisfacción de los clientes en el servicio de hemodiálisis, del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo* (Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú).

[http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3104/5/Torres\\_Colorado\\_Esther\\_Magali.pdf](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3104/5/Torres_Colorado_Esther_Magali.pdf)

Torres, M. y Vásquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Redalyc*. <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>>

USAID PERU Prodescentralización (s.f.). *Introducción a la nueva gestión pública y la gestión por resultados*. [http://www.regionsanmartin.gob.pe/administracion/documentos\\_transparencia/doc\\_transparencia261.pdf](http://www.regionsanmartin.gob.pe/administracion/documentos_transparencia/doc_transparencia261.pdf)

Velásquez, K. (2016). Uso del gobierno electrónico en el gobierno abierto y viceversa. *Revista Contaduría pública*. <http://contaduriapublica.org.mx/2016/12/01/uso-del-gobierno-electronico-en-el-gobierno-abierto-y-viceversa/>

Villoria, M. y Ramírez, A. (2013). Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo: Un análisis desde la teoría política. *Gestión y Política Pública*, 22 (spe) 69-103. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-10792013000400003&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-10792013000400003&script=sci_arttext)

Voght, H. (2004). *El usuario es lo primero: la satisfacción del usuario como prioridad en la gestión*. Barcelona: Fundación Bertelsmann.

Weerakkody et al. (2018). A case analysis of E-government service delivery through a service chain dimension. *Revista Internacional de Gestión de la Información*, 47 (1), 233-238. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.11.001>

White, T. (1978) Un marco para la evaluación de los procesos bibliotecarios. *Ciencia bibliotecaria*, 2 (2), 78-85.

Witarsyah et al. (2017). The Critical Factors Affecting E-Government Adoption in Indonesia: A Conceptual Framework. *International Journal on Advanced Science Engineering Information Technology*, 7 (1).

- Wu et al. (2016). Investigating the Determinants of Decision Making on Adoption of Public Cloud Computing in E-government. *Journal of Global Information Management (JGIM)*, 24, (3). <https://www.igiglobal.com/article/investigating-the-determinants-of-decision-making-on-adoption-of-public-cloud-computing-in-e-government/163454>
- Yeh, H. (2017). The effects of successful ICT-based Smart city services: From Citizens perspectives. *Government Information Quarterly*. <http://dx.doi.org/10.1016/j.giq.2017.05.001>.
- Zamora, C. (2017) El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública. *Revista ESPACIOS*, 39 (06).
- Zeithaml, M y Bitner, V. (2002). *Marketing de Servicios: Un enfoque de integración Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. México. McGraw-Hill..

## **ANEXOS**



## Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

### Operacionalización variable 1 Gobierno Electrónico: Independiente

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición	Nivel y Rango	
Rincón y Vergara (2017), el gobierno electrónico consiste en la utilización de las Tecnologías de Información y comunicación (TIC) por parte de los gobiernos y Municipalidades, como una herramienta para su gestión administrativa, considerando la toma de decisiones para la implementación de una sociedad basada en la información, refiriéndose a la construcción de la infraestructura idónea y a una cultura informativa.	La variable Gobierno Electrónico, tiene 3 Dimensiones, con 3 indicadores por cada dimensión, y entre 2 a 3 preguntas por indicador, los cuales serán medidos con la escala de Likert, mediante la aplicación de un cuestionario el mismo que consta de 20 preguntas, con escala de medición de elección múltiple: muy malo (1) malo (2) regular (3) bueno (4) y muy bueno (5)	Externa (Prestación de servicios)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nivel de servicio.</li> <li>✓ Nivel de Interacción.</li> <li>✓ Uso de Canales de comunicación e información.</li> </ul>	1-8	1 Muy Malo	Malo 20-46	
		Interna (Implantación de las TIC's)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Impacto en la gestión pública.</li> <li>✓ Nivel de adaptación.</li> <li>✓ Mejoras en la gestión pública.</li> </ul>	9-14	2 Malo  3 Regular		Regular 47-73
		Relacional (Interrelación de las TIC's)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Facilidad para intercambiar información.</li> <li>✓ Mejoras en el proceso.</li> <li>✓ Mejoras en el servicio.</li> <li>✓ Transparencia.</li> </ul>	15-20	4 Bueno  5 Muy bueno		bueno 74-100

### Operacionalización de la variable 2 Gestión Pública: independiente

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición	Nivel y Rango
<p>La gestión pública persigue la creación de una administración eficiente y eficaz, es decir, una administración que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos al menor coste posible, favoreciendo para ello la introducción de mecanismos de competencia que permitan la elección de los usuarios y a su vez promuevan el desarrollo de servicios de mayor calidad. Todo ello rodeado de sistemas de control que otorguen una plena transparencia de los procesos, planes y resultados, para que, por un lado, perfeccionen el sistema de elección, y, por otro, favorezcan la participación ciudadana. (García, 2007, p. 44)</p>	<p>La variable Gestión Pública, tiene 3 dimensiones, con 2 y 3 indicadores, y 1 a 2 preguntas por indicador, las cuales serán medidas con la escala de Likert, mediante la aplicación de un cuestionario el mismo que consta de 15 preguntas, con escala de medición de elección múltiple: muy malo (1) malo (2) regular (3) bueno (4) y muy bueno (5).</p>	Planificación orientada a resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Planificación estratégica</li> <li>✓ Planificación operativa.</li> <li>✓ Planificación participativa.</li> </ul>	1-5	<p>1 Muy Malo</p> <p>2 Malo</p> <p>3 Regular</p> <p>4 Bueno</p> <p>5 Muy bueno</p>	<p>Bajo 15-35</p> <p>Medio 36-55</p> <p>Alto 56-75</p>
		Presupuesto por resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Evaluación de la efectividad del gasto</li> <li>✓ Rendición de cuentas.</li> </ul>	6-10		
		Gestión financiera pública.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestión presupuestaria y financiera</li> <li>✓ Sistema de adquisiciones</li> <li>✓ Auditoría interna y externa.</li> </ul>	11-15		

### Operacionalización de la variable 3: Satisfacción del usuario (dependiente)

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de Medición	Nivel y Rango
<p>Pérez (2010), define a la satisfacción del usuario como la sensación que el usuario recibe durante y después de interactuar con la web del Gobierno electrónico. Del resultado de esa primera sensación el usuario decidirá volver a visitarla o no.</p>	<p>La variable satisfacción del usuario tiene 4 dimensiones con 4 indicadores y 1 pregunta por indicador, las cuales serán medidas con la escala de Likert, mediante la aplicación de un cuestionario, el mismo que consta de 13 preguntas, con escala de medición de elección múltiple: muy malo (1) malo (2) regular (3) bueno (4) y muy bueno (5)</p>	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Atención rápida</li> <li>✓ Solución inmediata a su problema</li> <li>✓ Ofrecimiento de alternativas adecuadas y eficaces</li> <li>✓ Permanencia constante del personal e</li> </ul>	1-4	1 Muy Malo	<p>Bajo 14-32</p> <p>Medio 33-51</p> <p>Alto 52-70</p>
		Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Equipos modernos.</li> <li>✓ Señalización adecuada para para ubicar los diferentes departamentos.</li> <li>✓ Sala de espera y adecuada.</li> </ul>	5-7	3 Regular	
		Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Atención correcta y sin errores.</li> <li>✓ Atención según el horario establecido.</li> <li>✓ Atención sin discriminación.</li> </ul>	8-11	4 Bueno	
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Trato amable y con respeto.</li> <li>✓ Capacidad del personal para respetar sus ideas o puntos de vista.</li> <li>✓ Solución de dificultades.</li> </ul>	12-14	5 Muy bueno	

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos.

DIMENSIONES		VARIABLE 1: GOBIERNO ELECTRÓNICO					
		Muy Malo (1)	Malo (2)	Regular (3)	Bueno (4)	Muy bueno (5)	
DIMENSION 1: EXTERNA	1	Considera usted que los Hospitales de Cáncer, deba implementar estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del gobierno electrónico dentro de su gestión.					
	2	Al implementar dentro de la institución el gobierno electrónico dentro de sus trámites y servicios: Considera usted que las ciudadanías tomen positivamente este cambio o implementación.					
	3	Considera usted, con la implementación del gobierno electrónico se reducirá los tiempos de trámite y servicios que brinda actualmente la institución.					
	4	Considera usted que la institución deba promover de manera eficiente el correcto uso del gobierno electrónico dentro de su trámites y servicios que ofrecerá al público.					
	5	Considera usted que el sitio web de la institución deba contar con un buzón de sugerencias y reclamos por parte de la ciudadanía, afin de brindar el buen servicio a los usuarios de un Hospital de Cáncer.					
	6	Considera usted que las actuales plataformas tecnológicas que cuenta la institución sean eficiente y bien visto por la ciudadanía de un Hospital de Cáncer.					
	7	Considera usted que el grado de satisfacción por parte de los ciudadanos de un Hospital de Cáncer, sea satisfactorio en relación a los trámites y servicios que actualmente brinda la institución.					
	8	Considera usted que los usuarios, le gustaría efectuar sus trámites y/o servicios desde la comodidad de su casa, centro de trabajo u cualquier otro lugar empleando un computador, laptop, otro medio tecnológico.					

DIMENSION 2: INTERNA	VARIABLE 1: GOBIERNO ELECTRÓNICO		Muy Malo (1)	Malo (2)	Regular (3)	Bueno (4)	Muy bueno (5)
	9	Cómo describiría la situación tecnológica actual de la institución					
	10	Cómo calificaría los conocimientos previos respecto a la empleabilidad del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación por parte del personal de la institución en estos momentos.					
	11	Considera usted que los procesos de gestión requieran que se efectúe una evaluación afín de emplear la simplificación administrativa y/o reingeniería de las mismas.					
	12	Durante el proceso de la implementación del gobierno electrónico, considera que se deba efectuar capacitaciones sobre las nuevas innovaciones tecnológicas.					
	13	Considera usted, que una vez implementado el gobierno electrónico en la institución, están puedan brindar servicios de calidad.					
	14	Una vez implementada las plataformas tecnológicas y los TIC, considera que habría una reducción significativa de tiempos en los tramites y/o servicios que brinda la institución.					
DIMENSION 3: RELACIONAL	VARIABLE 1: GOBIERNO ELECTRÓNICO		Muy Malo (1)	Malo (2)	Regular (3)	Bueno (4)	Muy bueno (5)
	15	Con la implementación del gobierno electrónico dentro de la institución, considera usted que brindará trámites y servicios más eficientes en beneficio de los usuarios de un Hospital de Cáncer.					
	16	Considera usted que con la implementación del gobierno electrónico en la institución podría beneficiar a los usuarios de la institución, asimismo, generando una mejor calidad de servicio.					
	17	Considera que los trámites se deben realizar a través del sitio web de la Institución.					
	18	Considera usted que hoy en día es pertinente que los usuarios puedan efectuar seguimiento de sus trámites realizados vía online.					
	19	La cantidad de servicios realizados se ha incrementado en la era del gobierno electrónico.					
	20	La plataforma virtual es empleada por muchos usuarios que no pueden asistir personalmente a realizar trámites y/o servicios.					

DIMENSIONES	VARIABLE 2: GESTIÓN PÚBLICA		Muy Malo (1)	Malo (2)	Regular (3)	Bueno (4)	Muy bueno (5)
DIMENSION 1: FORMULACIÓN ESTRATÉGICA	1	Usted considera que la Institución cuenta con una visión de largo plazo que esté en vigencia durante más de una gestión Institucional.					
	2	Usted considera que el plan Institucional Operativo de mediano plazo cuenta con un análisis de la situación y de los principales problemas de la población.					
	3	Usted considera que la gran mayoría de los objetivos de los planes de mediano plazo se concretan en programas con metas anuales, sobre todo en salud y en personal asistencial.					
	4	Usted considera que existe conjunción entre la planificación y el presupuesto institucional.					
	5	Usted considera que, en la formulación de los objetivos, la Institución ha tomado en cuenta la opinión de las necesidades de los usuarios.					
DIMENSION 2: GESTIÓN POR RESULTADOS	VARIABLE 2: GESTIÓN PÚBLICA		Muy Malo (1)	Malo (2)	Regular (3)	Bueno (4)	Muy bueno (5)
	6	Usted considera que se elabora el presupuesto Institucional con base al cumplimiento de objetivos definidos en el plan institucional operativo.					
	7	Usted considera que, en la Institución, los programas presupuestarios detallan los insumos, productos y resultados esperados.					
	8	Usted considera que la Institución elabora la proyección de sus ingresos, gastos, y deuda pública para un período de tres años a más.					
	9	Usted considera que la Institución realiza un seguimiento del progreso y del logro de los objetivos y metas de la gestión.					
	10	Usted considera que los recursos deben favorecer parte de un plan de incentivos para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la gestión.					
DIMENSION 3: GESTIÓN FINANCIERA	VARIABLE 2: GESTIÓN PÚBLICA		Muy Malo (1)	Malo (2)	Regular (3)	Bueno (4)	Muy bueno (5)
	11	Usted considera que la oficina de presupuesto tiene la facultad de pedir evaluaciones rápidas de desempeño para la toma de decisiones presupuestarias.					
	12	Usted considera que existe una diferencia mínima entre el gasto ejecutado y el originalmente presupuestado.					
	13	Usted considera que el sistema de contabilidad permite la toma de decisiones financieras.					
	14	Usted considera que la Institución genera a través del SIAF informes periódicos respecto a la ejecución del gasto público.					
	15	Usted considera que la mayor parte de las compras y contrataciones se realizan a través de licitaciones públicas.					

<b>DIMENSIONES</b>	<b>VARIABLE 3: SATISFACCIÓN DE USUARIO</b>		Muy Malo (1)	Malo (2)	Regular (3)	Bueno (4)	Muy bueno (5)
<b>DIMENSION 1: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	1	Considera usted que la Institución le ha brindado asesoramiento cuando lo necesita o tenga alguna duda.					
	2	Creer usted que el tiempo de espera en los trámites o atención al usuario es adecuado.					
	3	Creer usted que el personal de la Institución es competente en sus funciones administrativas y asistencial.					
<b>DIMENSION 2: TANGIBLES</b>	<b>VARIABLE 3: SATISFACCIÓN DE USUARIO</b>		Muy Malo (1)	Malo (2)	Regular (3)	Bueno (4)	Muy bueno (5)
	4	Considera usted que la Institución utiliza equipos modernos en las áreas administrativas y asistencial.					
	5	Considera usted que la Institución posee una infraestructura adecuada para el servicio de atención al usuario.					
	6	Creer usted que el personal de la Institución viste adecuadamente.					
<b>DIMENSION 3: CONFIABILIDAD</b>	<b>VARIABLE 3: SATISFACCIÓN DE USUARIO</b>		Muy Malo (1)	Malo (2)	Regular (3)	Bueno (4)	Muy bueno (5)
	7	Considera usted que los trabajadores de la Institución cumplen sus funciones administrativas y asistencial dentro del plazo establecido.					
	8	Los trabajadores de la Institución tienen una actitud amable con el usuario.					
	9	Considera que en la Institución los servicios ofrecidos se encuentran siempre disponibles.					
	10	Considera que en la Institución los servicios ofrecidos son de calidad.					
<b>DIMENSION 4: EMPATÍA</b>	<b>VARIABLE 3: SATISFACCIÓN DE USUARIO</b>		Muy Malo (1)	Malo (2)	Regular (3)	Bueno (4)	Muy bueno (5)
	11	Considera usted que el trabajador administrativo y asistencial tiene amabilidad por los usuarios.					
	12	Considera usted que los trabajadores tienen comprensión por los usuarios.					
	13	Considera usted que la atención personalizada es adecuada para el usuario.					

### Anexo 3: Calculo del tamaño de la muestra

Margen	:	5%
Nivel de confianza	:	95%
Población	:	1417
Tamaño de la muestra	:	303

Ecuación Estadística para proporciones poblacionales

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza deseado

p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la población



#### Anexo 4: Validez del instrumento

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: EXTERNA</b>							
1	Considera usted que los Hospitales de Cáncer, deba implementar estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del gobierno electrónico dentro de su gestión.	X		X		X		
2	Al implementar dentro de la institución el gobierno electrónico dentro de sus trámites y servicios. Considera usted que la ciudadanía tome positivamente este cambio o implementación.	X		X		X		
3	Considera usted, con la implementación del gobierno electrónico se reducirá los tiempos de trámite y servicios que brinda actualmente la institución.	X		X		X		
4	Considera usted que la institución deba promover de manera eficiente el correcto uso del gobierno electrónico dentro de su trámites y servicios que ofrecerá al público.	X		X		X		
5	Considera usted que el sitio web de la institución deba contar con un buzón de sugerencias y reclamos por parte de la ciudadanía, afín de brindar el buen servicio a los usuarios en un Hospital de Cáncer.	X		X		X		
6	Considera usted que las actuales plataformas tecnológicas que cuenta la institución sean eficiente y bien visto por la ciudadanía en un Hospital de Cáncer.	X		X		X		
7	Considera usted que el grado de satisfacción por parte de los ciudadanos de un Hospital de Cáncer, sea satisfactorio en relación a los trámites y servicios que actualmente brinda la institución.	X		X		X		
8	Considera usted que los usuarios, le gustaría efectuar sus trámites y/o servicios desde la comodidad de su casa, centro de trabajo u cualquier otro lugar empleando un computador, laptop, otro medio tecnológico.	X		X		X		

<b>DIMENSIÓN 2: INTERNA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>9</b>	Cómo describiría la situación tecnológica actual de la institución en este de un Hospital de Cáncer.	X		X		X		
<b>10</b>	Cómo calificaría los conocimientos previos respecto a la empleabilidad del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación por parte del personal de la institución en estos momentos.	X		X		X		
<b>11</b>	Considera usted que los procesos de gestión requieran que se efectuó una evaluación afin de emplear la simplificación administrativa y/o reingeniería de las mismas.	X		X		X		
<b>12</b>	Durante el proceso de la implementación del gobierno electrónico, considera que se deba efectuar capacitaciones sobre las nuevas innovaciones tecnológicas.	X		X		X		
<b>13</b>	Considera usted, que una vez implementado el gobierno electrónico en un Hospital de Cáncer, están puedan brindar servicios de calidad.	X		X		X		
<b>14</b>	Una vez implementada las plataformas tecnológicas y las TIC, considera que habría una reducción significativa de tiempos en los tramites y/o servicios que brinda un Hospital de Cáncer.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: RELACIONAL</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>15</b>	Con la implementación del gobierno electrónico dentro de un Hospital de Cáncer, considera usted que brindará trámites y servicios más eficientes en beneficio a los usuarios.	X		X		X		
<b>16</b>	Considera usted que con la implementación del gobierno electrónico en la institución podría beneficiar a los usuarios, generando una mejor calidad de servicio.	X		X		X		
<b>17</b>	Considera que los trámites se deben realizar a través del sitio web de la Institución.	X		X		X		
<b>18</b>	Considera usted que hoy en día es pertinente que los usuarios puedan efectuar seguimiento de sus trámites realizados vía online.	X		X		X		
<b>19</b>	La cantidad de servicios realizados se ha incrementado en la era del gobierno electrónico.	X		X		X		
<b>20</b>	La plataforma virtual es empleada por muchos usuarios que no pueden asistir personalmente a realizar trámites y/o servicios.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA**

---

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. Fernando Escudero Vílchez **DNI:** 03695876

**Especialidad del validador:** Metodólogo

**1Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



**27 de setiembre del 2021**

-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN PÚBLICA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Planificación orientada a resultados</b>							
1	Usted “considera que la Institución cuenta con una visión de largo plazo que esté en vigencia durante más de una gestión Institucional.	X		X		X		
2	Usted considera que el plan Institucional Operativo de mediano plazo cuenta con un análisis de la situación y de los principales problemas de la población.	X		X		X		
3	Usted considera que la gran mayoría de los objetivos de los planes de mediano plazo se concretan en programas con metas anuales, sobre todo en salud y en personal asistencial.	X		X		X		
4	Usted considera que existe conjunción entre la planificación y el presupuesto institucional.	X		X		X		
5	Usted considera que, en la formulación de los objetivos, la Institución ha tomado en cuenta la opinión de las necesidades de los usuarios.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Presupuesto por resultados</b>							
6	Usted considera que se elabora el presupuesto Institucional con base al cumplimiento de objetivos definidos en el plan institucional operativo.	X		X		X		
7	Usted considera que, en la Institución, los programas presupuestarios detallan los insumos, productos y resultados esperados.	X		X		X		
8	Usted considera que la Institución elabora la proyección de sus ingresos, gastos, y deuda pública para un período de tres años a más.	X		X		X		
9	Usted considera que la Institución realiza un seguimiento del progreso y del logro de los objetivos y metas de la gestión.	X		X		X		
10	Usted considera que los recursos deben favorecer parte de un plan de incentivos para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la gestión.	X		X		X		

	<b>DIMENSIÓN 3: Gestión financiera pública</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>11</b>	Usted considera que la oficina de presupuesto tiene la facultad de pedir evaluaciones rápidas de desempeño para la toma de decisiones presupuestarias.	X		X		X		
<b>12</b>	Usted considera que existe una diferencia mínima entre el gasto ejecutado y el originalmente presupuestado.	X		X		X		
<b>13</b>	Usted considera que el sistema de contabilidad permite la toma de decisiones financieras.	X		X		X		
<b>14</b>	Usted considera que la Institución genera a través del SIAF informes periódicos respecto a la ejecución del gasto público.	X		X		X		
<b>15</b>	Usted considera que la mayor parte de las compras y contrataciones se realizan a través de licitaciones públicas.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA**

---

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. Fernando Escudero Vilchez                      **DNI:** 03695876

**Especialidad del validador:** Metodólogo

**1Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



**27 de setiembre del 2021**

-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Capacidad de respuesta</b>							
1	Considera usted que la Institución le ha brindado asesoramiento cuando lo necesita o tenga alguna duda.	x		x		x		
2	Creer usted que el tiempo de espera en los trámites o atención al usuario es adecuado.	x		x		x		
3	Creer usted que el personal de la Institución es competente en sus funciones administrativas y asistencial.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: Elementos Tangibles</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
4	Considera usted que la Institución utiliza equipos modernos en las áreas administrativas y asistencial.	x		x		x		
5	Considera usted que la Institución posee una infraestructura adecuada para el servicio de atención al usuario.	x		x		x		
6	Los ambientes del Hospital de Cáncer, se encontraron limpios, y contaron con bancas o sillas para la comodidad de los pacientes.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: Fiabilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	Considera usted que los trabajadores de la Institución cumplen sus funciones administrativas y asistencial dentro del plazo establecido.	x		x		x		
8	Los trabajadores de la Institución tienen una actitud amable con el usuario.	x		x		x		
9	Considera que en la Institución los servicios ofrecidos se encuentran siempre disponibles.	x		x		x		
10	Considera que en la Institución los servicios ofrecidos son de calidad.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	Considera usted que el trabajador administrativo y asistencial tiene amabilidad por los usuarios.	x		x		x		
12	El personal, es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario.	x		x		x		
13	Considera usted que la atención personalizada es adecuada para el usuario.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SUFICIENCIA**

---

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. Fernando Escudero Vílchez **DNI:** 03695876

**Especialidad del validador:** Metodólogo

**1Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

**27 de setiembre del 2021**



-----  
**Firma del Experto Informante.**

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: EXTERNA</b>							
1	Considera usted que la institución deba implementar estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del gobierno electrónico dentro de su gestión.	X		X		X		
2	Al implementar dentro de la institución el gobierno electrónico dentro de sus trámites y servicios. Considera usted que la ciudadanía y/o administrados tomen positivamente este cambio o implementación.	X		X		X		
3	Considera usted, con la implementación del gobierno electrónico se reducirá los tiempos de trámite y servicios que brinda actualmente la institución.	X		X		X		
4	Considera usted que la institución deba promover de manera eficiente el correcto uso del gobierno electrónico dentro de su trámites y servicios que ofrecerá al público.	X		X		X		
5	Considera usted que el sitio web de la institución deba contar con un buzón de sugerencias y reclamos por parte de la ciudadanía, afín de brindar el buen servicio a los usuarios en un Hospital de Cáncer.	X		X		X		
6	Considera usted que las actuales plataformas tecnológicas que cuenta la institución sean eficiente y bien visto por los administrados y/o ciudadanía en un Hospital de Cáncer.	X		X		X		
7	Considera usted que el grado de satisfacción por parte de los administrados y/o ciudadanos de un Hospital de Cáncer, sea satisfactorio en relación a los trámites y servicios que actualmente brinda la institución.	X		X		X		
8	Considera usted que los usuarios, le gustaría efectuar sus trámites y/o servicios desde la comodidad de su casa, centro de trabajo u cualquier otro lugar empleando un computador, laptop, otro medio tecnológico.	X		X		X		



<b>DIMENSIÓN 2: INTERNA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>9</b>	Cómo describiría la situación tecnológica actual de la institución	X		X		X		
<b>10</b>	Cómo calificaría los conocimientos previos respecto a la empleabilidad del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación por parte del personal de la institución en estos momentos.	X		X		X		
<b>11</b>	Considera usted que los procesos de gestión requieran que se efectúe una evaluación afín de emplear la simplificación administrativa y/o reingeniería de las mismas.	X		X		X		
<b>12</b>	Durante el proceso de la implementación del gobierno electrónico, considera que se deba efectuar capacitaciones sobre las nuevas innovaciones tecnológicas.	X		X		X		
<b>13</b>	Considera usted, que una vez implementado el gobierno electrónico en la institución, están puedan brindar servicios de calidad.	X		X		X		
<b>14</b>	Una vez implementada las plataformas tecnológicas y los TIC, considera que habría una reducción significativa de tiempos en los tramites y/o servicios que brinda un Hospital de Cáncer.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: RELACIONAL</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>15</b>	Con la implementación del gobierno electrónico dentro de un Hospital de Cáncer, considera usted que brindará trámites y servicios más eficientes en beneficio a los usuarios.	X		X		X		
<b>16</b>	Considera usted que con la implementación del gobierno electrónico en la institución podría beneficiar a los usuarios, generando una mejor calidad de servicio.	X		X		X		
<b>17</b>	Considera que los trámites se deben realizar a través del sitio web de la Institución.	X		X		X		
<b>18</b>	Considera usted que hoy en día es pertinente que los usuarios puedan efectuar seguimiento de sus trámites realizados vía online.	X		X		X		
<b>19</b>	La cantidad de servicios realizados se ha incrementado en la era del gobierno electrónico.	X		X		X		
<b>20</b>	La plataforma virtual es empleada por muchos usuarios que no pueden asistir personalmente a realizar trámites y/o servicios.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SUFICIENCIA**

---

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dra. Luján Cabrera Micaela      DNI: 41691632

**Especialidad del validador:** Dra. Administración

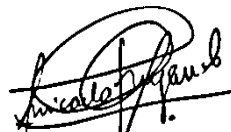
**1Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

**27 de setiembre del 2021**



-----  
**Firma de la Experta Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN PÚBLICA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Planificación orientada a resultados</b>							
1	Usted “considera que la Institución cuenta con una visión de largo plazo que esté en vigencia durante más de una gestión Institucional.	X		X		X		
2	Usted considera que el plan Institucional Operativo de mediano plazo cuenta con un análisis de la situación y de los principales problemas de la población.	X		X		X		
3	Usted considera que la gran mayoría de los objetivos de los planes de mediano plazo se concretan en programas con metas anuales, sobre todo en salud y en personal asistencial.	X		X		X		
4	Usted considera que existe conjunción entre la planificación y el presupuesto institucional.	X		X		X		
5	Usted considera que, en la formulación de los objetivos, la Institución ha tomado en cuenta la opinión de las necesidades de los usuarios.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Presupuesto por resultados</b>							
6	Usted considera que se elabora el presupuesto Institucional con base al cumplimiento de objetivos definidos en el plan institucional operativo.	X		X		X		
7	Usted considera que, en la Institución, los programas presupuestarios detallan los insumos, productos y resultados esperados.	X		X		X		
8	Usted considera que la Institución elabora la proyección de sus ingresos, gastos, y deuda pública para un período de tres años a más.	X		X		X		
9	Usted considera que la Institución realiza un seguimiento del progreso y del logro de los objetivos y metas de la gestión.	X		X		X		
10	Usted considera que los recursos deben favorecer parte de un plan de incentivos para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la gestión.	X		X		X		

	<b>DIMENSIÓN 3: Gestión financiera pública</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>11</b>	Usted considera que la oficina de presupuesto tiene la facultad de pedir evaluaciones rápidas de desempeño para la toma de decisiones presupuestarias.	X		X		X		
<b>12</b>	Usted considera que existe una diferencia mínima entre el gasto ejecutado y el originalmente presupuestado.	X		X		X		
<b>13</b>	Usted considera que el sistema de contabilidad permite la toma de decisiones financieras.	X		X		X		
<b>14</b>	Usted considera que la Institución genera a través del SIAF informes periódicos respecto a la ejecución del gasto público.	X		X		X		
<b>15</b>	Usted considera que la mayor parte de las compras y contrataciones se realizan a través de licitaciones públicas.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA**

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dra. Luján Cabrera Micaela

DNI: 41691632


**Especialidad del validador:** Dra. Administración

**1Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

  
 -----  
**Firma de la Experta Informante.**

**27 de setiembre del 2021**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Capacidad de respuesta</b>							
1	Considera usted que la Institución le ha brindado asesoramiento cuando lo necesita o tenga alguna duda.	x		x		x		
2	Creer usted que el tiempo de espera en los trámites o atención al usuario es adecuado.	x		x		x		
3	Creer usted que el personal de la Institución es competente en sus funciones administrativas y asistencial.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: Elementos Tangibles</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
4	Considera usted que la Institución utiliza equipos modernos en las áreas administrativas y asistencial.	x		x		x		
5	Considera usted que la Institución posee una infraestructura adecuada para el servicio de atención al usuario.	x		x		x		
6	Los ambientes del Hospital de Cáncer, se encontraron limpios, y contaron con bancas o sillas para la comodidad de los pacientes.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: Fiabilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	Considera usted que los trabajadores de la Institución cumplen sus funciones administrativas y asistencial dentro del plazo establecido.	x		x		x		
8	Los trabajadores de la Institución tienen una actitud amable con el usuario.	x		x		x		
9	Considera que en la Institución los servicios ofrecidos se encuentran siempre disponibles.	x		x		x		
10	Considera que en la Institución los servicios ofrecidos son de calidad.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	Considera usted que el trabajador administrativo y asistencial tiene amabilidad por los usuarios.	x		x		x		
12	El personal, es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario.	x		x		x		
13	Considera usted que la atención personalizada es adecuada para el usuario.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SUFICIENCIA**

---

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dra. Luján Cabrera Micaela          DNI: 41691632

**Especialidad del validador:** Dra. Administración

**1Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

**27 de setiembre del 2021**



-----  
**Firma de la Experta Informante.**

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: EXTERNA</b>							
1	Considera usted que la institución deba implementar estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del gobierno electrónico dentro de su gestión.	X		X		X		
2	Al implementar dentro de la institución el gobierno electrónico dentro de sus trámites y servicios. Considera usted que la ciudadanía y/o administrados tomen positivamente este cambio o implementación.	X		X		X		
3	Considera usted, con la implementación del gobierno electrónico se reducirá los tiempos de trámite y servicios que brinda actualmente la institución.	X		X		X		
4	Considera usted que la institución deba promover de manera eficiente el correcto uso del gobierno electrónico dentro de su trámites y servicios que ofrecerá al público.	X		X		X		
5	Considera usted que el sitio web de la institución deba contar con un buzón de sugerencias y reclamos por parte de la ciudadanía, afín de brindar el buen servicio a los usuarios en un Hospital de Cáncer.	X		X		X		
6	Considera usted que las actuales plataformas tecnológicas que cuenta la institución sean eficiente y bien visto por los administrados y/o ciudadanía en un Hospital de Cáncer.	X		X		X		
7	Considera usted que el grado de satisfacción por parte de los administrados y/o ciudadanos de un Hospital de Cáncer, sea satisfactorio en relación a los trámites y servicios que actualmente brinda la institución.	X		X		X		
8	Considera usted que los usuarios, le gustaría efectuar sus trámites y/o servicios desde la comodidad de su casa, centro de trabajo u cualquier otro lugar empleando un computador, laptop, otro medio tecnológico.	X		X		X		

<b>DIMENSIÓN 2: INTERNA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>9</b>	Cómo describiría la situación tecnológica actual de la institución	X		X		X		
<b>10</b>	Cómo calificaría los conocimientos previos respecto a la empleabilidad del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación por parte del personal de la institución en estos momentos.	X		X		X		
<b>11</b>	Considera usted que los procesos de gestión requieran que se efectuó una evaluación afin de emplear la simplificación administrativa y/o reingeniería de las mismas.	X		X		X		
<b>12</b>	Durante el proceso de la implementación del gobierno electrónico, considera que se deba efectuar capacitaciones sobre las nuevas innovaciones tecnológicas.	X		X		X		
<b>13</b>	Considera usted, que una vez implementado el gobierno electrónico en la institución, están puedan brindar servicios de calidad.	X		X		X		
<b>14</b>	Una vez implementada las plataformas tecnológicas y los TIC, considera que habría una reducción significativa de tiempos en los tramites y/o servicios que brinda un Hospital de Cáncer.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: RELACIONAL</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>15</b>	Con la implementación del gobierno electrónico dentro de un Hospital de Cáncer, considera usted que brindará trámites y servicios más eficientes en beneficio a los usuarios.	X		X		X		
<b>16</b>	Considera usted que con la implementación del gobierno electrónico en la institución podría beneficiar a los usuarios, generando una mejor calidad de servicio.	X		X		X		
<b>17</b>	Considera que los trámites se deben realizar a través del sitio web de la Institución.	X		X		X		
<b>18</b>	Considera usted que hoy en día es pertinente que los usuarios puedan efectuar seguimiento de sus trámites realizados vía online.	X		X		X		
<b>19</b>	La cantidad de servicios realizados se ha incrementado en la era del gobierno electrónico.	X		X		X		
<b>20</b>	La plataforma virtual es empleada por muchos usuarios que no pueden asistir personalmente a realizar trámites y/o servicios.	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SUFICIENCIA**

---

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dra. Silvia Liliana Salazar Llerena

DNI: 10139161

**Especialidad del validador:** Metodóloga

**1Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

**27 de setiembre del 2021**



-----  
**Firma de la Experta Informante.**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN PÚBLICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Planificación orientada a resultados</b>							
1	Usted "considera que la Institución cuenta con una visión de largo plazo que esté en vigencia durante más de una gestión Institucional.	X		X		X		
2	Usted considera que el plan Institucional Operativo de mediano plazo cuenta con un análisis de la situación y de los principales problemas de la población.	X		X		X		
3	Usted considera que la gran mayoría de los objetivos de los planes de mediano plazo se concretan en programas con metas anuales, sobre todo en salud y en personal asistencial.	X		X		X		
4	Usted considera que existe conjunción entre la planificación y el presupuesto institucional.	X		X		X		
5	Usted considera que, en la formulación de los objetivos, la Institución ha tomado en cuenta la opinión de las necesidades de los usuarios.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Presupuesto por resultados</b>							
6	Usted considera que se elabora el presupuesto Institucional con base al cumplimiento de objetivos definidos en el plan institucional operativo.	X		X		X		
7	Usted considera que, en la Institución, los programas presupuestarios detallan los insumos, productos y resultados esperados.	X		X		X		
8	Usted considera que la Institución elabora la proyección de sus ingresos, gastos, y deuda pública para un período de tres años a más.	X		X		X		
9	Usted considera que la Institución realiza un seguimiento del progreso y del logro de los objetivos y metas de la gestión.	X		X		X		
10	Usted considera que los recursos deben favorecer parte de un plan de incentivos para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la gestión.	X		X		X		

	<b>DIMENSIÓN 3: Gestión financiera pública</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>11</b>	Usted considera que la oficina de presupuesto tiene la facultad de pedir evaluaciones rápidas de desempeño para la toma de decisiones presupuestarias.	X		X		X		
<b>12</b>	Usted considera que existe una diferencia mínima entre el gasto ejecutado y el originalmente presupuestado.	X		X		X		
<b>13</b>	Usted considera que el sistema de contabilidad permite la toma de decisiones financieras.	X		X		X		
<b>14</b>	Usted considera que la Institución genera a través del SIAF informes periódicos respecto a la ejecución del gasto público.	X		X		X		
<b>15</b>	Usted considera que la mayor parte de las compras y contrataciones se realizan a través de licitaciones públicas.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA**

**Opinión de aplicabilidad:**  **Aplicable**  **Aplicable después de corregir**  **No aplicable**

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dra. Silvia Liliana Salazar Llerena      DNI: 10139161

**Especialidad del validador:** Metodóloga

**1Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



**27 de setiembre del 2021**

-----  
**Firma de la Experta Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Capacidad de respuesta</b>							
1	Considera usted que la Institución le ha brindado asesoramiento cuando lo necesita o tenga alguna duda.	X		X		X		
2	Crees usted que el tiempo de espera en los trámites o atención al usuario es adecuado.	X		X		X		
3	Crees usted que el personal de la Institución es competente en sus funciones administrativas y asistencial.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Elementos Tangibles</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
4	Considera usted que la Institución utiliza equipos modernos en las áreas administrativas y asistencial.	X		X		X		
5	Considera usted que la Institución posee una infraestructura adecuada para el servicio de atención al usuario.	X		X		X		
6	Los ambientes del Hospital de Cáncer, se encontraron limpios, y contaron con bancas o sillas para la comodidad de los pacientes.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Fiabilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	Considera usted que los trabajadores de la Institución cumplen sus funciones administrativas y asistencial dentro del plazo establecido.	X		X		X		
8	Los trabajadores de la Institución tienen una actitud amable con el usuario.	X		X		X		
9	Considera que en la Institución los servicios ofrecidos se encuentran siempre disponibles.	X		X		X		
10	Considera que en la Institución los servicios ofrecidos son de calidad.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	Considera usted que el trabajador administrativo y asistencial tiene amabilidad por los usuarios.	X		X		X		
12	El personal, es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario.	X		X		X		
13	Considera usted que la atención personalizada es adecuada para el usuario.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA**

---

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dra. Silvia Liliana Salazar Llerena

DNI: 10139161

**Especialidad del validador:** Metodóloga

**1Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



**27 de setiembre del 2021**

-----  
**Firma de la Experta Informante.**

## Anexo 5: Confiabilidad Alfa de Cronbach

### Escala: Gobierno Electrónico

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	347	99,7
	Excluido <sup>a</sup>	1	,3
	Total	348	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,893	17

### Escala: Gestión Pública

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	347	99,7
	Excluido <sup>a</sup>	1	,3
	Total	348	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,885	15

### Escala: Satisfacción de los usuarios

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	348	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	348	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,930	14

## **Anexo 6 Autorización de aplicar instrumento**

En el trabajo de investigación realizado, no se ha requerido de autorización para aplicar los instrumentos, debido que ha sido realizado a los usuarios externos.

## **Anexo 7: Consentimiento informado**

Reciba mis atentos saludos:

Soy estudiante del Doctorado de Gestión Pública y Gobernabilidad de la Universidad Cesar Vallejo mi nombre es Ynma Angelica Flores Farro.

En esta oportunidad me encuentro realizando un estudio sobre: Gobierno electrónico, gestión pública y su influencia en la satisfacción de los usuarios en un Hospital de Cáncer, Lima 2021, por lo que es importante contar con su opinión con la finalidad de llegar a obtener resultados óptimos y contribuir a la mejora de la gestión pública en la modernización del estado.

Agradezco su participación y sobre todo el tiempo empleado en la mencionada encuesta y sobre todo ser parte importante de esta investigación.



## Anexo 8: Matriz de Consistencia

Título: Gobierno electrónico, gestión pública y su influencia en la satisfacción de los usuarios en un Hospital de Cáncer, año 2021.							
Autor: Ynma Angelica Flores Farro							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿De qué forma el gobierno electrónico y la gestión pública influyen en la satisfacción de los usuarios en un Hospital de Cáncer, año 2021?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>¿Cómo el gobierno electrónico y la gestión pública influyen en la capacidad de respuesta en un Hospital de Cáncer, año, 2021?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la influencia entre el gobierno electrónico y la gestión pública en la satisfacción de los usuarios en un Hospital de Cáncer, año 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>a) Determinar la influencia entre la prestación de servicios y la gestión pública en la satisfacción de los usuarios en un Hospital de Cáncer, año 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>El gobierno electrónico y la gestión pública influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios en un Hospital de Cáncer, año 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>El gobierno electrónico y la gestión pública influyen en la capacidad de respuesta que se brinda en un Hospital de Cáncer, año 2021.</p>	<b>Variable 1: independiente Gobierno Electrónico</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Externa (Prestación de servicios)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nivel de servicio.</li> <li>✓ Nivel de Interacción.</li> <li>✓ Uso de Canales de comunicación e información.</li> </ul>	1-8	(1) Muy malo (2) Malo (3) Regular	Malo
Interna (Implantación de las TIC's)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Impacto en la gestión pública.</li> <li>✓ Nivel de adaptación.</li> <li>✓ Mejoras en la gestión pública.</li> </ul>	9-14	(4) Bueno (5) Muy bueno	Regular			
Relacional (Interrelación de las TIC's)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Facilidad para intercambiar información.</li> <li>✓ Mejoras en el proceso.</li> <li>✓ Mejoras en el servicio.</li> <li>✓ Transparencia.</li> </ul>	15-20		Bueno			

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable 2: Independiente Gestión Pública				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
<b>Problemas Específicos</b>  ¿De qué forma el gobierno electrónico y la gestión pública influyen en los elementos tangibles en un Hospital de Cáncer, año 2021?  ¿Cómo el gobierno electrónico y la gestión pública influyen en la fiabilidad en un Hospital de Cáncer, año 2021?	<b>Objetivos específicos</b>  b) Determinar la influencia entre la Implantación de las TIC's y la gestión pública en la satisfacción de los usuarios en un Hospital de Cáncer, año 2021.  c) Determinar la influencia entre la Interrelación de las TIC's y la gestión pública en la satisfacción de los usuarios en un Hospital de Cáncer, año 2021.	<b>Hipótesis Específica</b>  El gobierno electrónico y la gestión pública influyen sobre los elementos tangibles en un Hospital de Cáncer, año 2021.  El gobierno electrónico y la gestión pública influyen en la fiabilidad de los usuarios en un Hospital de Cáncer, año 2021.	Planificación orientada a resultados	✓ Planificación estratégica. ✓ Planificación operativa. ✓ Planificación participativa.	1-5	(1) Muy malo (2) Malo (3) Regular	Malo
			Presupuesto por resultados.	✓ Evaluación de la efectividad del gasto ✓ Rendición de cuentas.	6-10	(4) Bueno (5) Muy bueno	Regular  Bueno
			Gestión financiera pública.	✓ Gestión presupuestaria y financiera ✓ Sistema de adquisiciones. ✓ Auditoría interna y externa.	11-15		

Variables e indicadores					
Variable 3: Dependiente Satisfacción de los usuarios					
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles y rango	
Capacidad de respuesta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Atención rápida</li> <li>✓ Solución inmediata a su problema</li> <li>✓ Ofrecimiento de alternativas adecuadas y eficaces</li> <li>✓ Permanencia constante del personal en su servicio.</li> </ul>	1-4	(1) Muy malo (2) Malo (3) Regular  (4) Bueno (5) Muy bueno	Malo	Regular  Bueno
Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Equipos modernos.</li> <li>✓ Señalización adecuada para ubicar los diferentes departamentos.</li> <li>✓ Sala de espera adecuada y cómoda</li> </ul>	5-7			
Fiabilidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Atención correcta y sin errores.</li> <li>✓ Atención según el horario establecido.</li> <li>✓ Atención sin discriminación.</li> </ul>	8-11			
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Trato amable y con respeto.</li> <li>✓ Capacidad del personal para respetar sus ideas o puntos de vista.</li> <li>✓ Solución de dificultades.</li> </ul>	12-14			

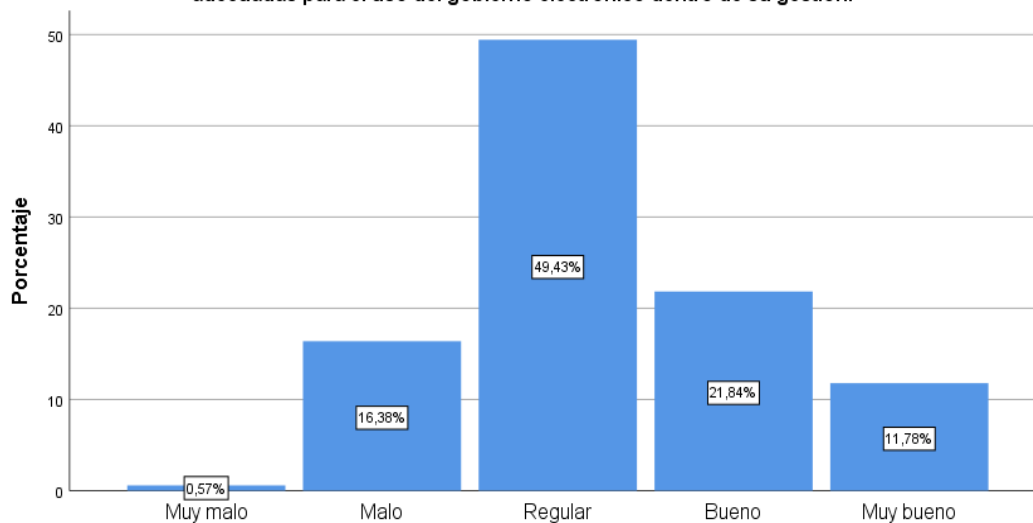
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Tipo: Básica</p> <p>Diseño: No experimental Correlacional</p> <p>Método: Cuantitativo</p>	<p>Población: A los usuarios externos en un Hospital de Cáncer, Lima 2021.</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b></p> <p><b>Tamaño de muestra:</b></p>	<p><b>Variable 1: Gobierno Electrónico</b></p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Ynma Angelica Flores Farro Año: 2021 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Hospital de Cáncer Forma de Administración:</p> <hr/> <p><b>Variable 2: Gestión Pública</b></p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: cuestionario.</p> <p>Autor: Ynma Angelica Flores Farro Año: 2021 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Hospital de Cáncer. Forma de Administración:</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Con los instrumentos de recolección validados, se recogerá la información de un determinado grupo de usuarios. Se procederá a realizar una base de datos en Excel, luego se aplicará el SPSS 25. Asimismo, se utilizarán tablas, histogramas, barras entre otros.</p> <p><b>INFERENCIAL:</b> Con los datos obtenidos de la muestra se puede deducir y sacar conclusiones acerca de situaciones generales relacionadas a la influencia del gobierno electrónico en la gestión pública y la satisfacción de los usuarios en un Hospital de Cáncer, año 2021, para ello aplicaremos una herramienta que es el intervalo de confianza.</p>
		<p><b>Variable 3: Satisfacción de los usuarios</b></p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario.</p> <p>Autor: Ynma Angelica Flores Farro Año: 2021 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Hospital de Cáncer. Forma de Administración:</p>	

## Anexo 9: Frecuencia por preguntas

Tabla 1 Considera usted que los Hospitales de Cáncer, deba implementar estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del gobierno electrónico dentro de su gestión.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	2	,6	,6	,6
	Malo	57	16,4	16,4	17,0
	Regular	172	49,4	49,4	66,4
	Bueno	76	21,8	21,8	88,2
	Muy bueno	41	11,8	11,8	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

1 Considera usted que la institución deba implementar estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del gobierno electrónico dentro de su gestión.



1 Considera usted que la institución deba implementar estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del gobierno electrónico dentro de su gestión.

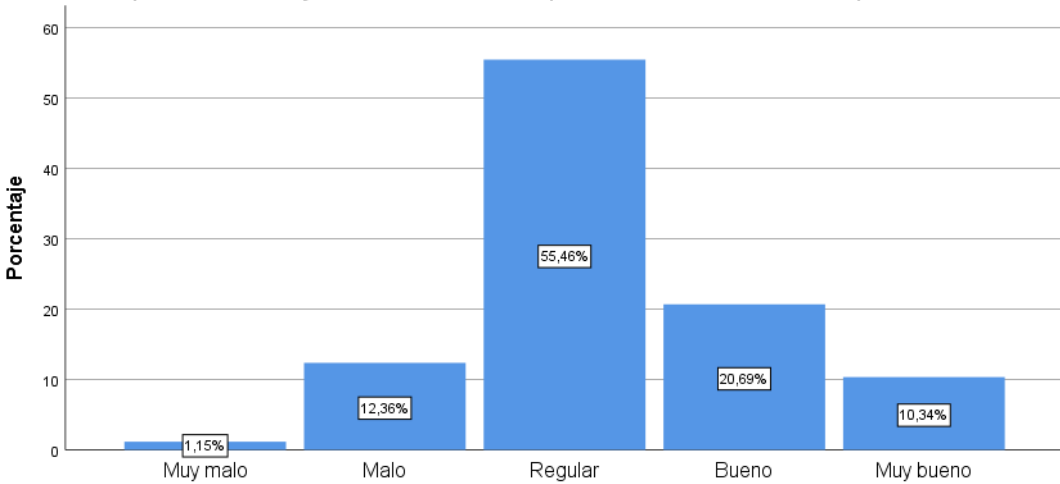
### Interpretación:

En la presente tabla de los 303 encuestados el 21,84 % respondieron bueno y muy bueno 11,8% referente a la pregunta 1.

Tabla : Al implementar dentro de los Hospitales de Cáncer el gobierno electrónico dentro de sus trámites y servicios. Considera usted que las ciudadanías tomen positivamente este cambio o implementación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	4	1,1	1,1	1,1
	Malo	43	12,4	12,4	13,5
	Regular	193	55,5	55,5	69,0
	Bueno	72	<b>20,7</b>	20,7	89,7
	Muy bueno	36	<b>10,3</b>	10,3	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

2 Al implementar dentro de la institución el gobierno electrónico dentro de sus trámites y servicios ¿Considera usted que la ciudadanía y/o administrados tomen positivamente este cambio o implementación.



2 Al implementar dentro de la institución el gobierno electrónico dentro de sus trámites y servicios ¿Considera usted que la ciudadanía y/o administrados tomen positivamente este cambio o implementación.

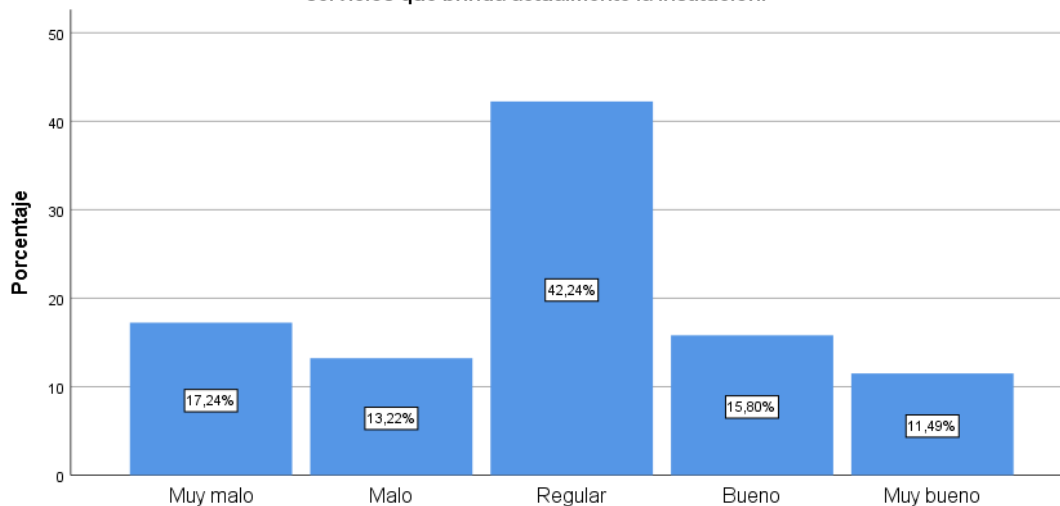
**Interpretación:**

En la presente tabla de los 303 encuestados el 20,7 % respondieron bueno y muy bueno 10,34% referente a la pregunta 2.

Tabla Considera usted, con la implementación del gobierno electrónico se reducirá los tiempos de trámite y servicios que brinda actualmente los Hospitales de Cáncer.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	60	17,2	17,2	17,2
	Malo	46	13,2	13,2	30,5
	Regular	147	42,2	42,2	72,7
	Bueno	55	15,8	15,8	88,5
	Muy bueno	40	11,5	11,5	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

3 Considera usted, con la implementación del gobierno electrónico se reducirá los tiempos de trámite y servicios que brinda actualmente la institución.



3 Considera usted, con la implementación del gobierno electrónico se reducirá los tiempos de trámite y servicios que brinda actualmente la institución.

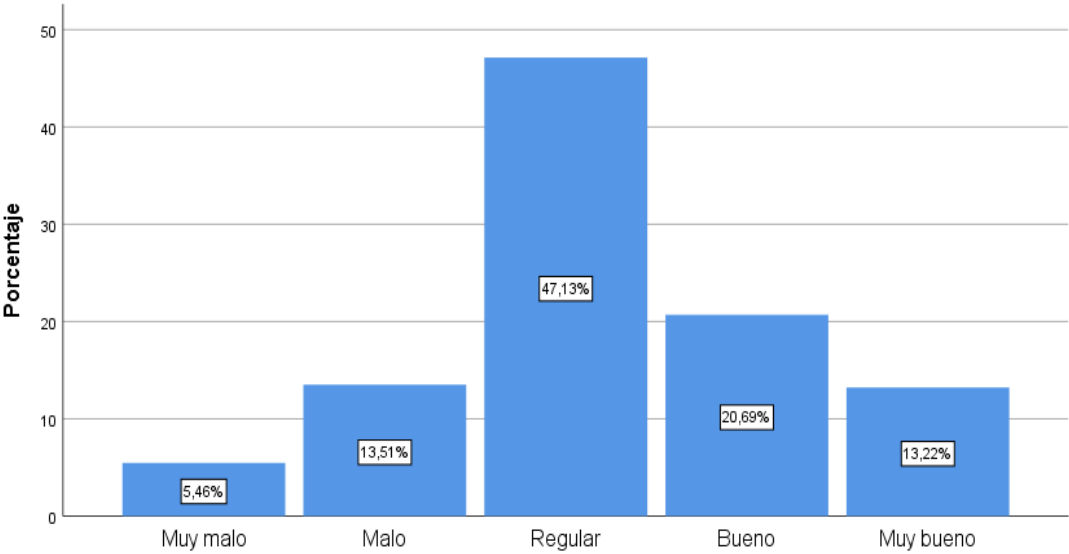
### Interpretación:

En la presente tabla de los 303 encuestados el 15,8 % respondieron bueno y muy bueno 11,49% referente a la pregunta 3.

Tabla: Considera usted que un Hospital de Cáncer deba promover de manera eficiente el correcto uso del gobierno electrónico dentro de su trámites y servicios que ofrecerá al público.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	19	5,5	5,5	5,5
	Malo	47	13,5	13,5	19,0
	Regular	164	47,1	47,1	66,1
	Bueno	72	20,7	20,7	86,8
	Muy bueno	46	13,2	13,2	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

4 Considera usted que la institución deba promover de manera eficiente el correcto uso del gobierno electrónico dentro de sus trámites y servicios que ofrecerá al público.



4 Considera usted que la institución deba promover de manera eficiente el correcto uso del gobierno electrónico dentro de sus trámites y servicios que ofrecerá al público.

**Interpretación:**

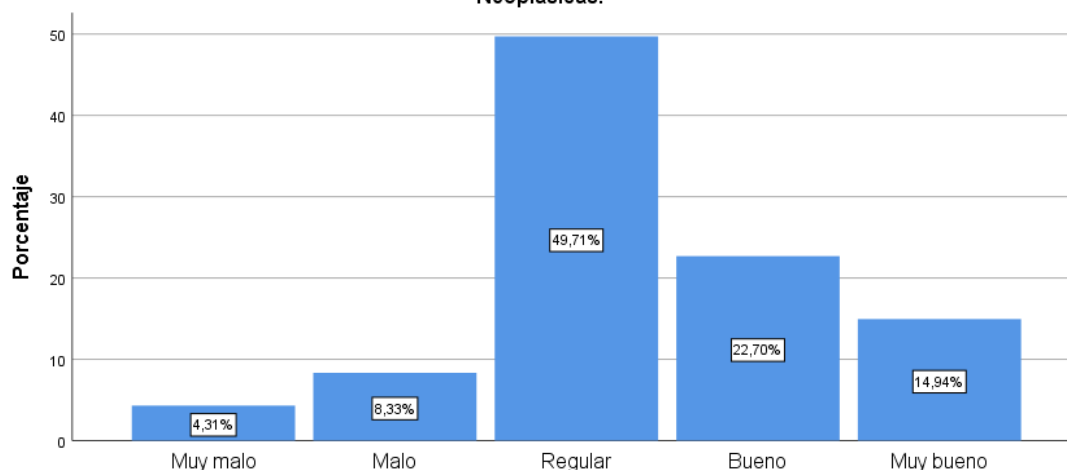
En la presente tabla de los 303 encuestados el 20,69 % respondieron bueno y muy bueno 13,22% referente a la pregunta 4.



Tabla 5 Considera usted que el sitio web de la institución deba contar con un buzón de sugerencias y reclamos por parte de la ciudadanía, afín de brindar el buen servicio a los usuarios de un Hospital de Cáncer.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	15	4,3	4,3	4,3
	Malo	29	8,3	8,3	12,6
	Regular	173	49,7	49,7	62,4
	Bueno	79	22,7	22,7	85,1
	Muy bueno	52	14,9	14,9	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

5 Considera usted que el sitio web de la institución deba contar con un buzón de sugerencias y reclamos por parte de la ciudadanía, afín de brindar el buen servicio a los usuarios del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas.



5 Considera usted que el sitio web de la institución deba contar con un buzón de sugerencias y reclamos por parte de la ciudadanía, afín de brindar el buen servicio a los usuarios del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas.

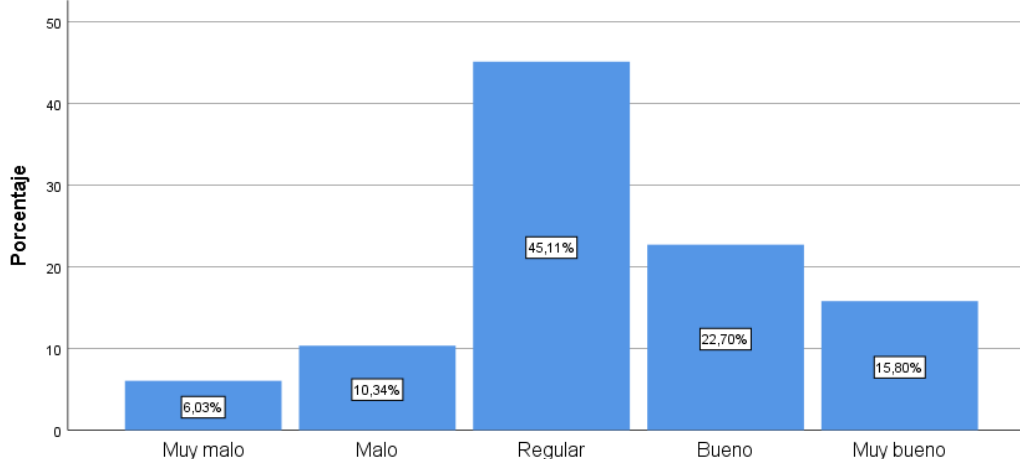
### Interpretación:

En la presente tabla de los 303 encuestados el 22,70 % respondieron bueno y muy bueno 14.94% referente a la pregunta 5

Tabla 6 Considera usted que las actuales plataformas tecnológicas que cuenta la institución sean eficiente y bien visto por la ciudadanía en un Hospital de Cáncer, Lima, 2021.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	21	6,0	6,0	6,0
	Malo	36	10,3	10,3	16,4
	Regular	157	45,1	45,1	61,5
	Bueno	79	22,7	22,7	84,2
	Muy bueno	55	15,8	15,8	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

6 Considera usted que las actuales plataformas tecnológicas que cuenta la institución sean eficiente y bien visto por los administrados y/o ciudadanía del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas.



6 Considera usted que las actuales plataformas tecnológicas que cuenta la institución sean eficiente y bien visto por los administrados y/o ciudadanía del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas.

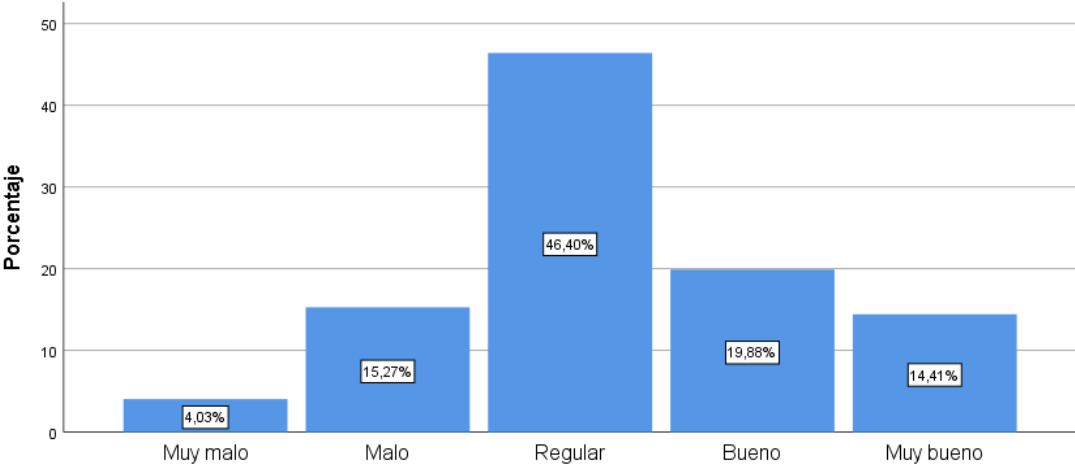
### Interpretación:

En la presente tabla de los 303 encuestados el 22,7 % respondieron bueno y muy bueno 15,80% referente a la pregunta 6.

Tabla 7 Considera usted que el grado de satisfacción por parte de los ciudadanos de un Hospital de Cáncer, sea satisfactorio en relación a los trámites y servicios que actualmente brinda la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	14	4,0	4,0	4,0
	Malo	53	15,2	15,3	19,3
	Regular	161	46,3	46,4	65,7
	Bueno	69	19,8	19,9	85,6
	Muy bueno	50	14,4	14,4	100,0
	Total	347	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		348	100,0		

7 Considera usted que el grado de satisfacción por parte de los administrados y/o ciudadanos del Instituto Regional de Neoplásicas, sea satisfactorio en relación a los trámites y servicios que actualmente brinda la institución.



7 Considera usted que el grado de satisfacción por parte de los administrados y/o ciudadanos del Instituto Regional de Neoplásicas, sea satisfactorio en relación a los trámites y servicios que actualmente brinda la institución.

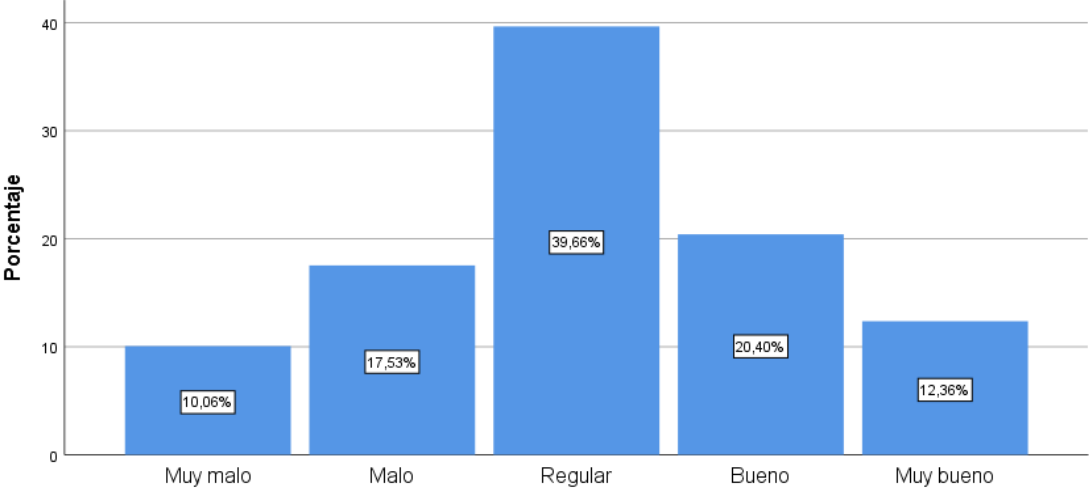
**Interpretación:**

En la presente tabla de los 303 encuestados el 19,88 % respondieron bueno y muy bueno 11,41% referente a la pregunta 7.

Tabla 8 Considera usted que los usuarios, le gustaría efectuar sus trámites y/o servicios desde la comodidad de su casa, centro de trabajo u cualquier otro lugar empleando un computador, laptop, otro medio tecnológico.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	35	10,1	10,1	10,1
	Malo	61	17,5	17,5	27,6
	Regular	138	39,7	39,7	67,2
	Bueno	71	20,4	20,4	87,6
	Muy bueno	43	12,4	12,4	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

8 Considera usted que los usuarios, le gustaría efectuar sus trámites y/o servicios desde la comodidad de su casa, centro de trabajo u cualquier otro lugar empleando un computador, laptop, otro medio" tecnológico.



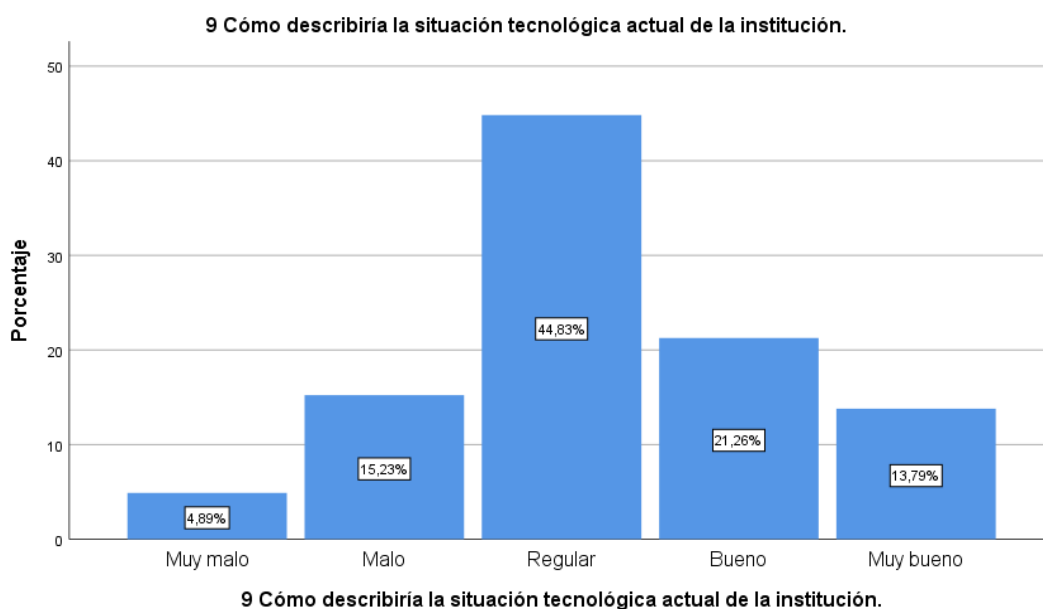
8 Considera usted que los usuarios, le gustaría efectuar sus trámites y/o servicios desde la comodidad de su casa, centro de trabajo u cualquier otro lugar empleando un computador, laptop, otro medio" tecnológico.

**Interpretación:**

En la presente tabla de los 303 encuestados el 20,40 % respondieron bueno y muy bueno 12,36% referente a la pregunta 8.

Tabla 9 Cómo describiría la situación tecnológica actual en los Hospitales de Cáncer.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	17	4,9	4,9	4,9
	Malo	53	15,2	15,2	20,1
	Regular	156	44,8	44,8	64,9
	Bueno	74	21,3	21,3	86,2
	Muy bueno	48	13,8	13,8	100,0
	Total	348	100,0	100,0	



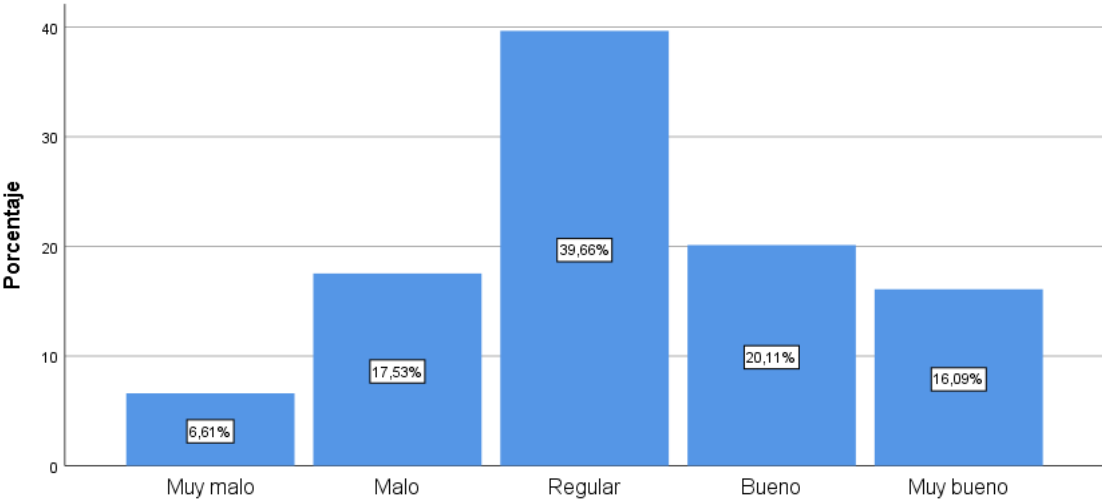
**Interpretación:**

En la presente tabla de los 303 encuestados el 21,26 % respondieron bueno y muy bueno 13,79% referente a la pregunta 9.

Tabla 10 Cómo calificaría los conocimientos previos respecto a la empleabilidad del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación por parte del personal de un Hospital de Cáncer en estos momentos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	23	6,6	6,6	6,6
	Malo	61	17,5	17,5	24,1
	Regular	138	39,7	39,7	63,8
	Bueno	70	20,1	20,1	83,9
	Muy bueno	56	16,1	16,1	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

10 Cómo calificaría los conocimientos previos respecto a la empleabilidad del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación por parte del personal de la institución en estos momentos.



10 Cómo calificaría los conocimientos previos respecto a la empleabilidad del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación por parte del personal de la institución en estos momentos.

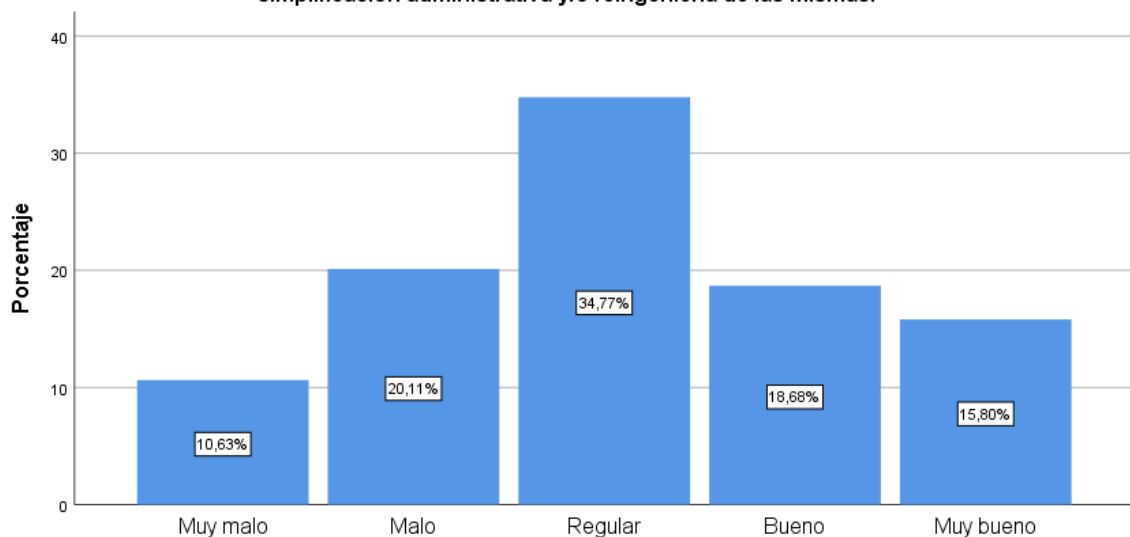
**Interpretación:**

En la presente tabla de los 303 encuestados el 20,11 % respondieron bueno y muy bueno 16,09% referente a la pregunta 3.

Tabla 11 Considera usted que los procesos de gestión requieran que se efectuó una evaluación afín de emplear la simplificación administrativa y/o reingeniería de las mismas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	37	10,6	10,6	10,6
	Malo	70	20,1	20,1	30,7
	Regular	121	34,8	34,8	65,5
	Bueno	65	18,7	18,7	84,2
	Muy bueno	55	15,8	15,8	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

11 Considera usted que los procesos de gestión requieran que se efectuó una evaluación afín de emplear la simplificación administrativa y/o reingeniería de las mismas.



11 Considera usted que los procesos de gestión requieran que se efectuó una evaluación afín de emplear la simplificación administrativa y/o reingeniería de las mismas.

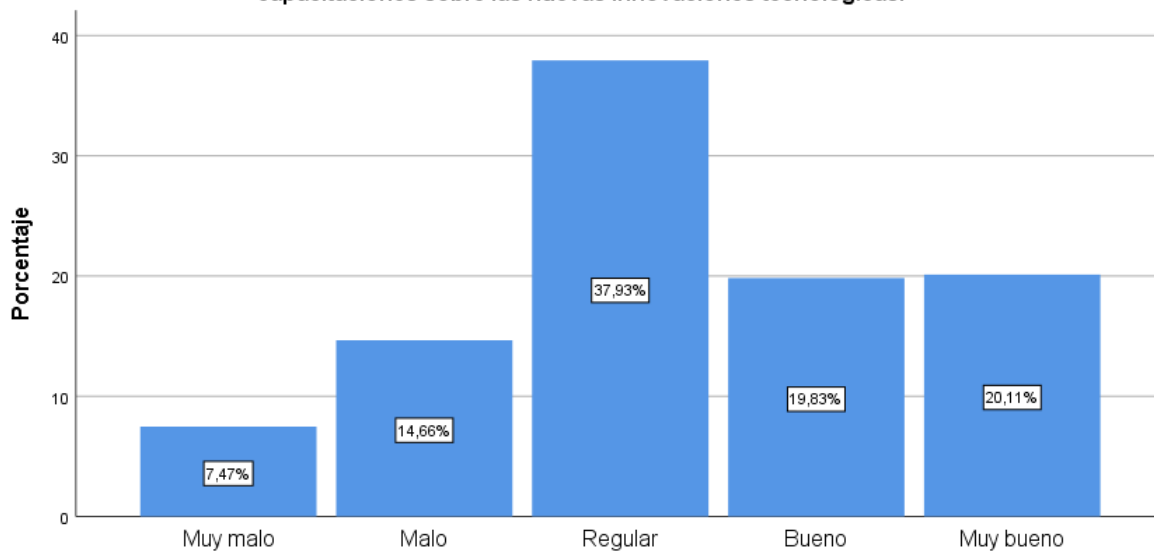
### Interpretación:

En la presente tabla de los 303 encuestados el 18,68 % respondieron bueno y muy bueno 15,80% referente a la pregunta 11.

Tabla 12 Durante el proceso de la implementación del gobierno electrónico, considera que se deba efectuar capacitaciones sobre las nuevas innovaciones tecnológicas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	26	7,5	7,5	7,5
	Malo	51	14,7	14,7	22,1
	Regular	132	37,9	37,9	60,1
	Bueno	69	19,8	19,8	79,9
	Muy bueno	70	20,1	20,1	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

12 Durante el proceso de la implementación del gobierno electrónico, considera que se deba efectuar capacitaciones sobre las nuevas innovaciones tecnológicas.



12 Durante el proceso de la implementación del gobierno electrónico, considera que se deba efectuar capacitaciones sobre las nuevas innovaciones tecnológicas.



Tabla 13 Considera usted, que una vez implementado el gobierno electrónico en la institución, están puedan brindar servicios de calidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	16	4,6	4,6	4,6
	Malo	39	11,2	11,2	15,8
	Regular	170	48,9	48,9	64,7
	Bueno	74	21,3	21,3	85,9
	Muy bueno	49	14,1	14,1	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

13 Considera usted, que una vez implementado el gobierno electrónico en la institución, están puedan brindar servicios de calidad.

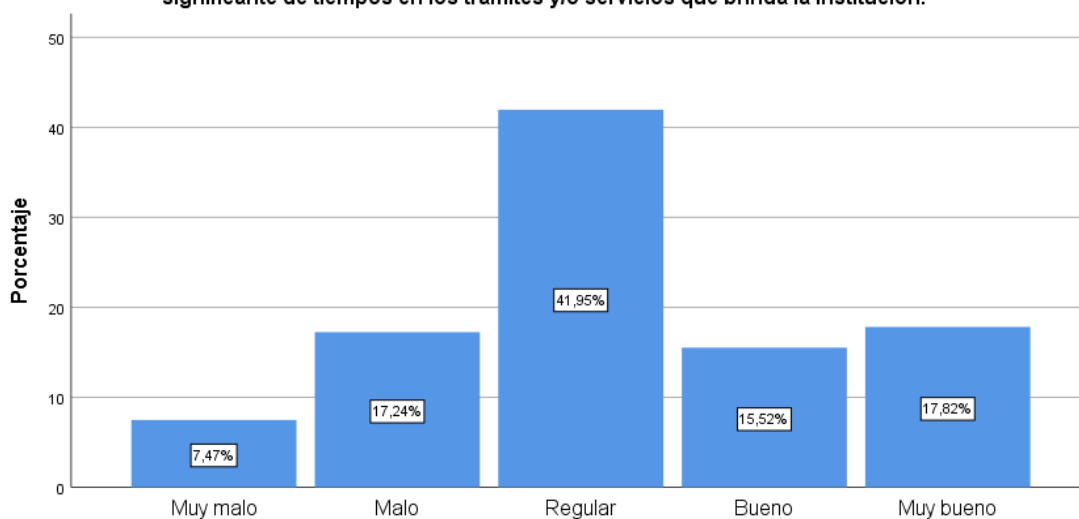


13 Considera usted, que una vez implementado el gobierno electrónico en la institución, están puedan brindar servicios de calidad.

Tabla 14 Una vez implementada las plataformas tecnológicas y los TIC, considera que habría una reducción significativa de tiempos en los tramites y/o servicios que brinda la institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	26	7,5	7,5	7,5
	Malo	60	17,2	17,2	24,7
	Regular	146	42,0	42,0	66,7
	Bueno	54	15,5	15,5	82,2
	Muy bueno	62	17,8	17,8	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

14 Una vez implementada las plataformas tecnológicas y los TIC, considera que habría una reducción significativa de tiempos en los tramites y/o servicios que brinda la institución.

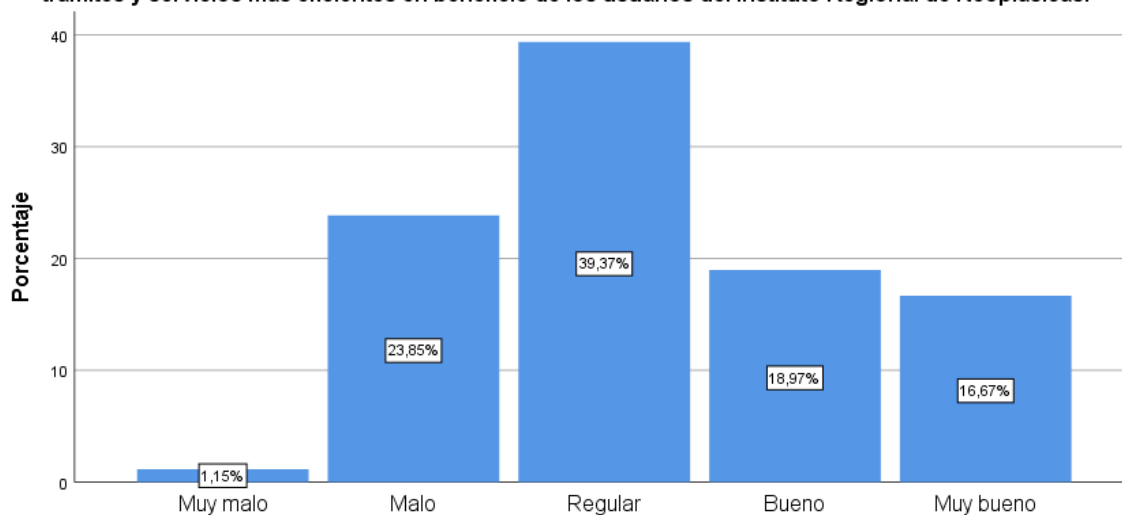


14 Una vez implementada las plataformas tecnológicas y los TIC, considera que habría una reducción significativa de tiempos en los tramites y/o servicios que brinda la institución.

Tabla 15 Con la implementación del gobierno electrónico dentro de la institución, considera usted que brindará trámites y servicios más eficientes en beneficio de los usuarios de un Hospital de Cáncer.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	4	1,1	1,1	1,1
	Malo	83	23,9	23,9	25,0
	Regular	137	39,4	39,4	64,4
	Bueno	66	19,0	19,0	83,3
	Muy bueno	58	16,7	16,7	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

15 Con la implementación del gobierno electrónico dentro de la institución, considera usted que brindará trámites y servicios más eficientes en beneficio de los usuarios del Instituto Regional de Neoplásicas.

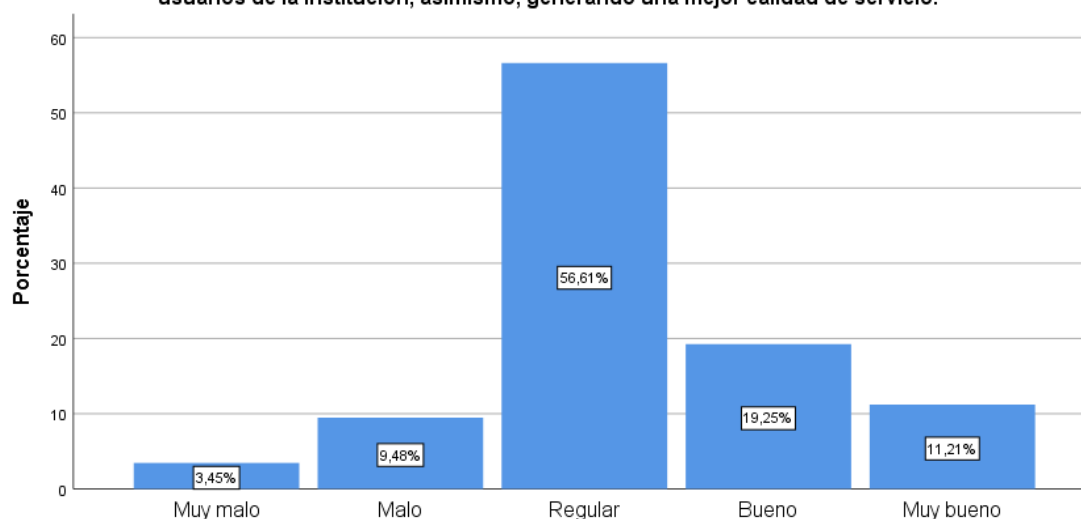


15 Con la implementación del gobierno electrónico dentro de la institución, considera usted que brindará trámites y servicios más eficientes en beneficio de los usuarios del Instituto Regional de Neoplásicas.

Tabla 16 Considera usted que con la implementación del gobierno electrónico en la institución podría beneficiar a los usuarios de la institución, asimismo, generando una mejor calidad de servicio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	12	3,4	3,4	3,4
	Malo	33	9,5	9,5	12,9
	Regular	197	56,6	56,6	69,5
	Bueno	67	19,3	19,3	88,8
	Muy bueno	39	11,2	11,2	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

16 Considera usted que con la implementación del gobierno electrónico en la institución podría beneficiar a los usuarios de la institución, asimismo, generando una mejor calidad de servicio.

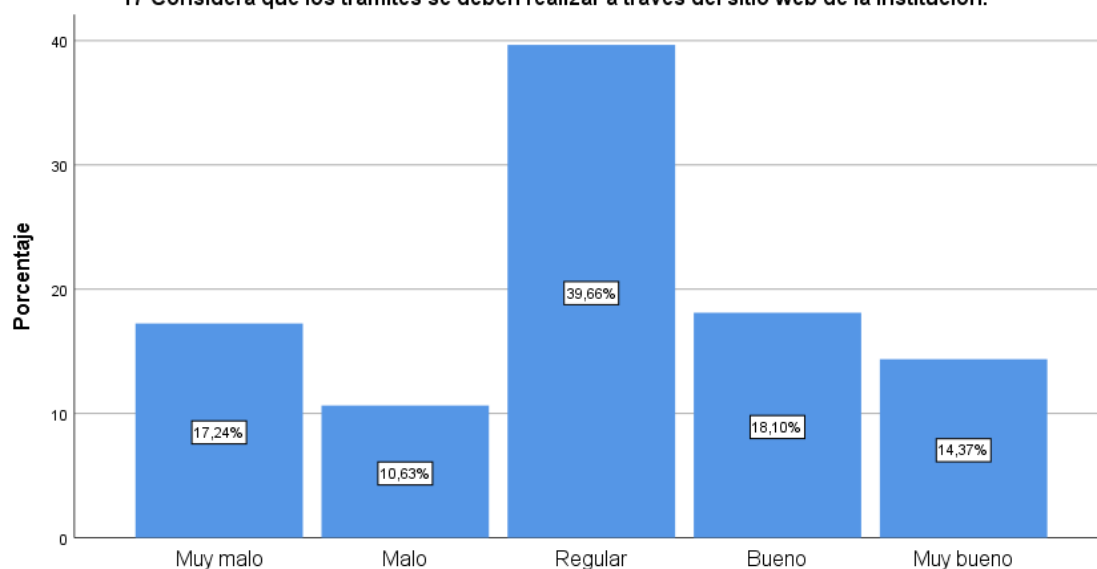


16 Considera usted que con la implementación del gobierno electrónico en la institución podría beneficiar a los usuarios de la institución, asimismo, generando una mejor calidad de servicio.

Tabla 17 Considera que los trámites se deben realizar a través del sitio web de la Institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	60	17,2	17,2	17,2
	Malo	37	10,6	10,6	27,9
	Regular	138	39,7	39,7	67,5
	Bueno	63	18,1	18,1	85,6
	Muy bueno	50	14,4	14,4	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

17 Considera que los trámites se deben realizar a través del sitio web de la Institución.

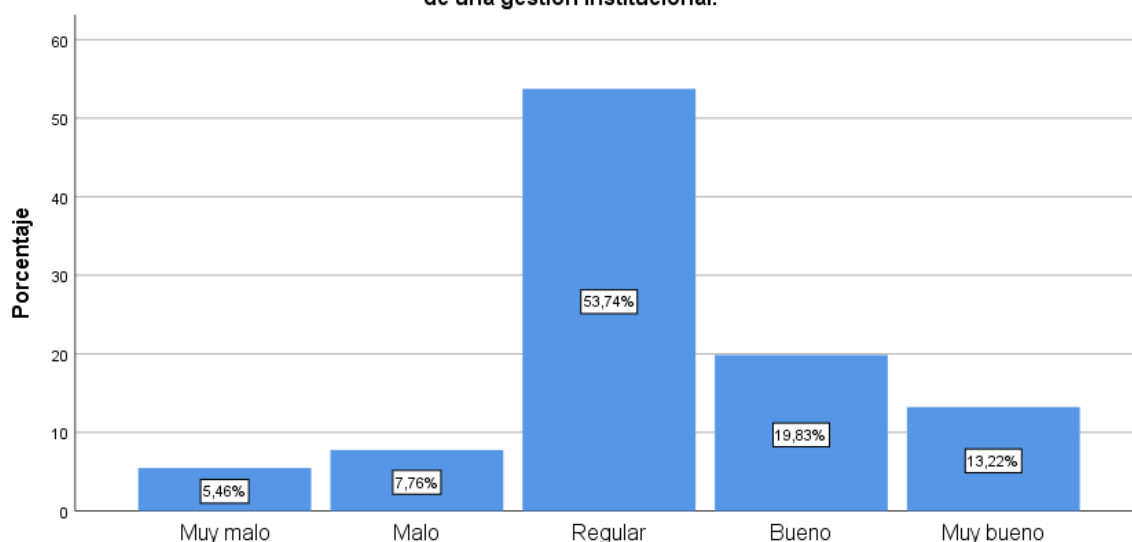


17 Considera que los trámites se deben realizar a través del sitio web de la Institución.

Tabla 18 Usted considera que la Institución cuenta con una visión de largo plazo que esté en vigencia durante más de una gestión Institucional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	19	5,5	5,5	5,5
	Malo	27	7,8	7,8	13,2
	Regular	187	53,7	53,7	67,0
	Bueno	69	19,8	19,8	86,8
	Muy bueno	46	13,2	13,2	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

18 Usted considera que la Institución cuenta con una visión de largo plazo que esté en vigencia durante más de una gestión Institucional.

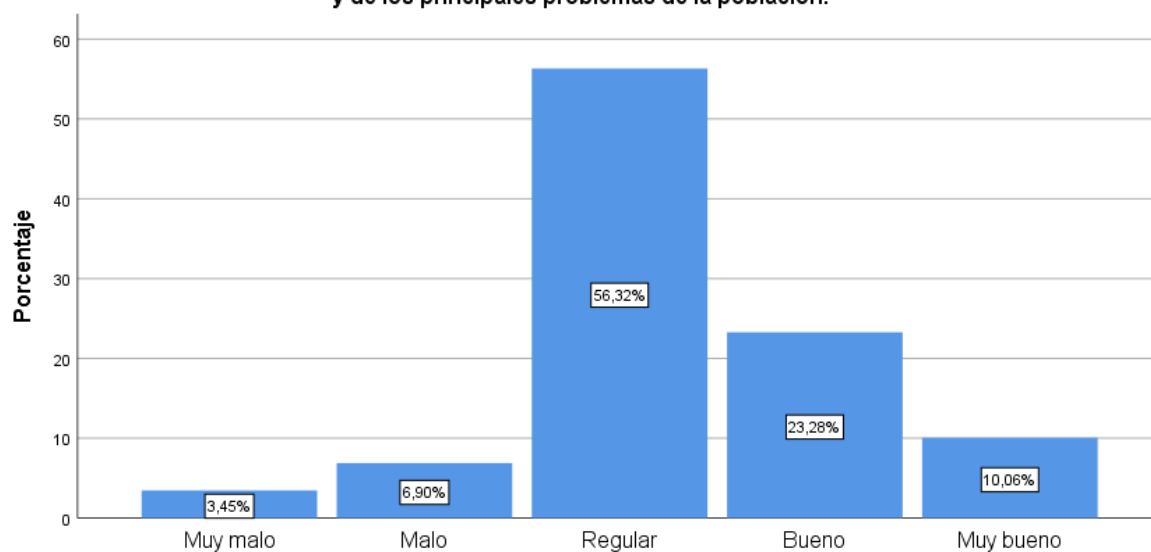


18 Usted considera que la Institución cuenta con una visión de largo plazo que esté en vigencia durante más de una gestión Institucional.

Tabla 19 Usted considera que el plan Institucional Operativo de mediano plazo cuenta con un análisis de la situación y de los principales problemas de la población.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	12	3,4	3,4	3,4
	Malo	24	6,9	6,9	10,3
	Regular	196	56,3	56,3	66,7
	Bueno	81	23,3	23,3	89,9
	Muy bueno	35	10,1	10,1	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

19 Usted considera que el plan Institucional Operativo de mediano plazo cuenta con un análisis de la situación y de los principales problemas de la población.

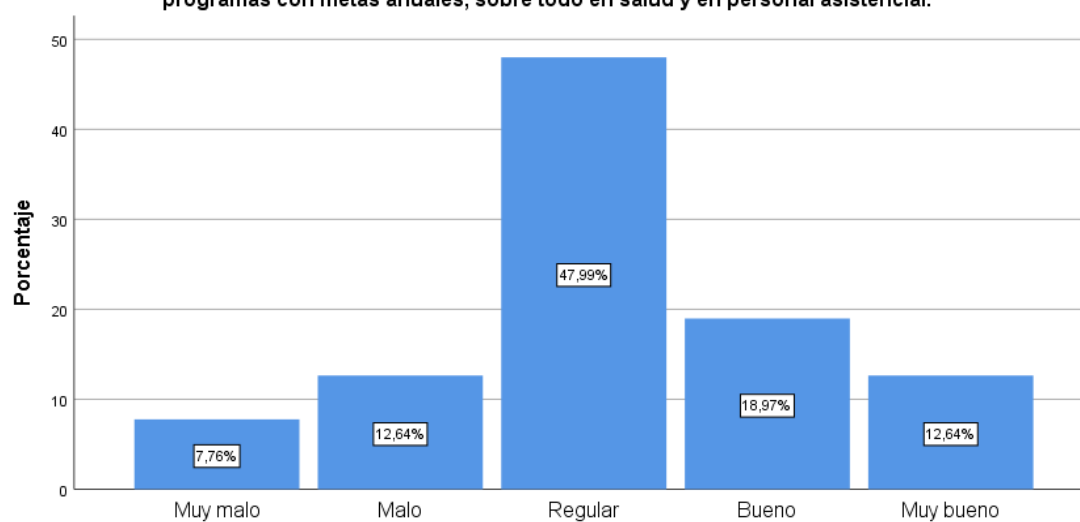


19 Usted considera que el plan Institucional Operativo de mediano plazo cuenta con un análisis de la situación y de los principales problemas de la población.

Tabla 20 Usted considera que la gran mayoría de los objetivos de los planes de mediano plazo se concretan en programas con metas anuales, sobre todo en salud y en personal asistencial.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	27	7,8	7,8	7,8
	Malo	44	12,6	12,6	20,4
	Regular	167	48,0	48,0	68,4
	Bueno	66	19,0	19,0	87,4
	Muy bueno	44	12,6	12,6	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

20 Usted considera que la gran mayoría de los objetivos de los planes de mediano plazo se concretan en programas con metas anuales, sobre todo en salud y en personal asistencial.

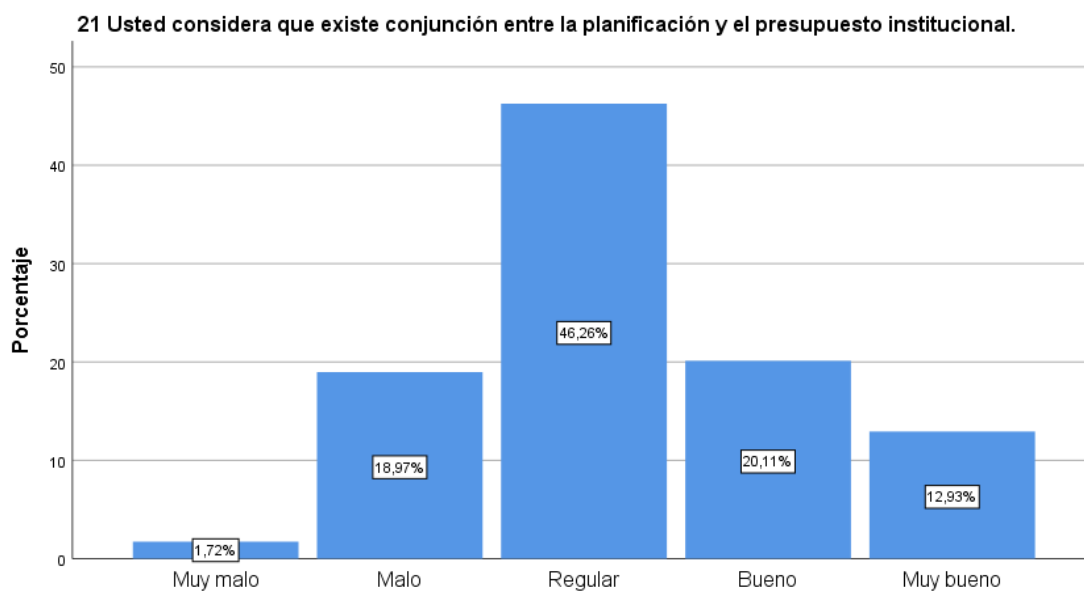


20 Usted considera que la gran mayoría de los objetivos de los planes de mediano plazo se concretan en programas con metas anuales, sobre todo en salud y en personal asistencial.



Tabla 21 Usted considera que existe conjunción entre la planificación y el presupuesto institucional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	6	1,7	1,7	1,7
	Malo	66	19,0	19,0	20,7
	Regular	161	46,3	46,3	67,0
	Bueno	70	20,1	20,1	87,1
	Muy bueno	45	12,9	12,9	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

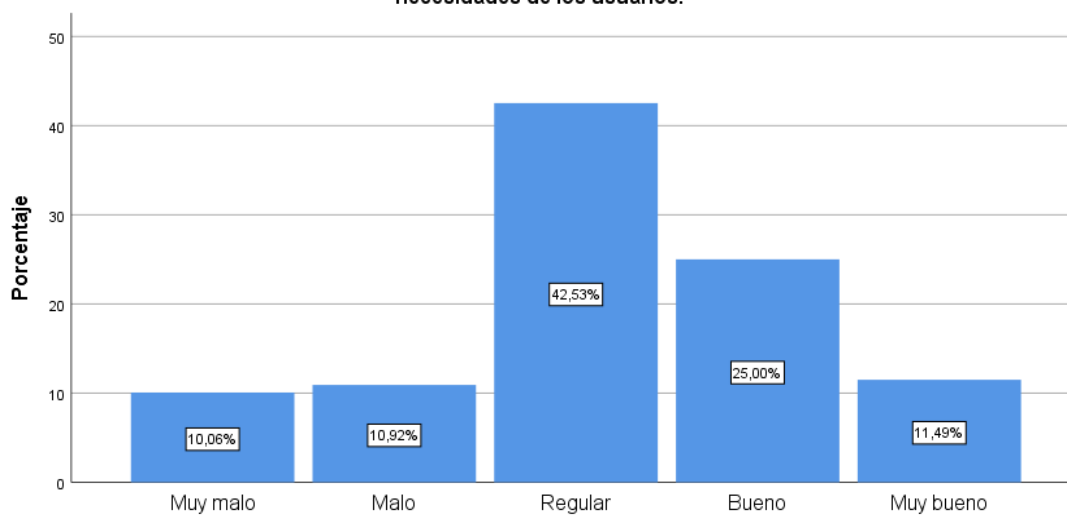


21 Usted considera que existe conjunción entre la planificación y el presupuesto institucional.

Tabla 22 Usted considera que, en la formulación de los objetivos, la Institución ha tomado en cuenta la opinión de las necesidades de los usuarios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	35	10,1	10,1	10,1
	Malo	38	10,9	10,9	21,0
	Regular	148	42,5	42,5	63,5
	Bueno	87	25,0	25,0	88,5
	Muy bueno	40	11,5	11,5	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

22 Usted considera que, en la formulación de los objetivos, la Institución ha tomado en cuenta la opinión de las necesidades de los usuarios.

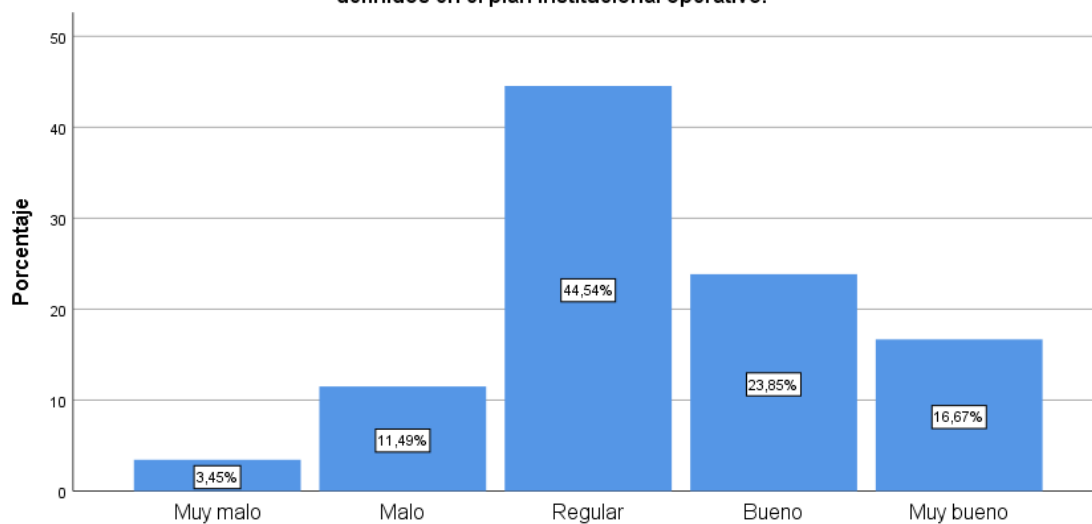


22 Usted considera que, en la formulación de los objetivos, la Institución ha tomado en cuenta la opinión de las necesidades de los usuarios.

Tabla 23 Usted considera que se elabora el presupuesto Institucional con base al cumplimiento de objetivos definidos en el plan institucional operativo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	12	3,4	3,4	3,4
	Malo	40	11,5	11,5	14,9
	Regular	155	44,5	44,5	59,5
	Bueno	83	23,9	23,9	83,3
	Muy bueno	58	16,7	16,7	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

23 Usted considera que se elabora el presupuesto Institucional con base al cumplimiento de objetivos definidos en el plan institucional operativo.

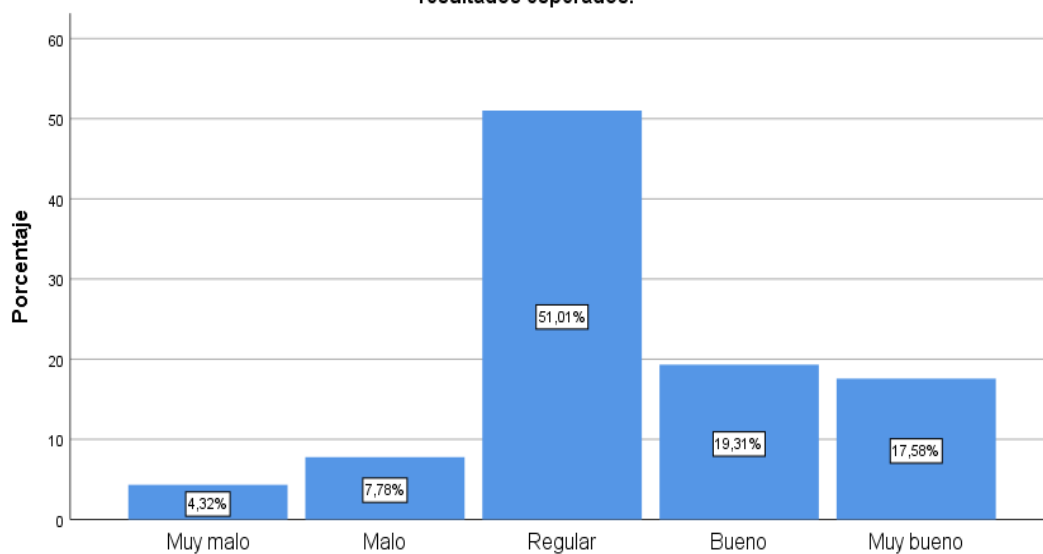


23 Usted considera que se elabora el presupuesto Institucional con base al cumplimiento de objetivos definidos en el plan institucional operativo.

Tabla 24 Usted considera que, en la Institución, los programas presupuestarios detallan los insumos, productos y resultados esperados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	15	4,3	4,3	4,3
	Malo	27	7,8	7,8	12,1
	Regular	177	50,9	51,0	63,1
	Bueno	67	19,3	19,3	82,4
	Muy bueno	61	17,5	17,6	100,0
	Total	347	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		348	100,0		

24 Usted considera que, en la Institución, los programas presupuestarios detallan los insumos, productos y resultados esperados.

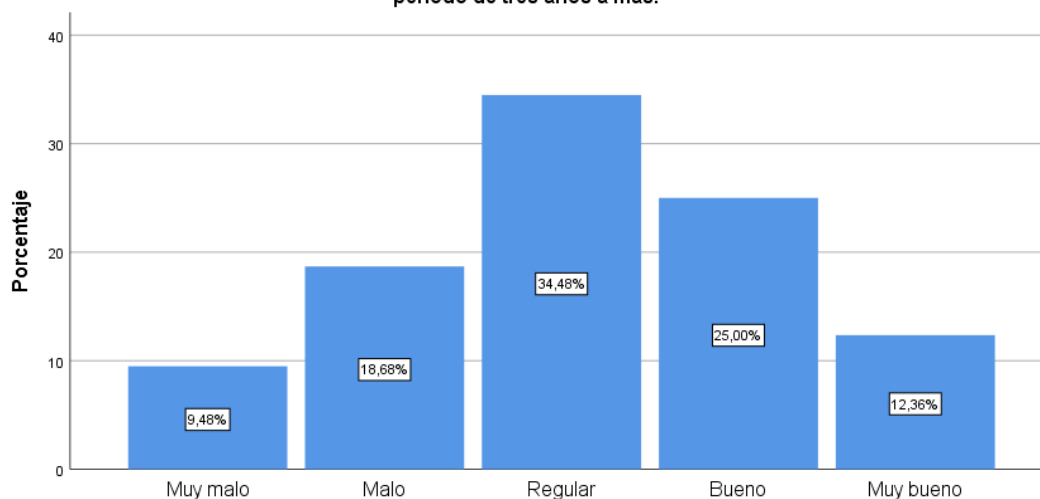


24 Usted considera que, en la Institución, los programas presupuestarios detallan los insumos, productos y resultados esperados.

Tabla 25 Usted considera que la Institución elabora la proyección de sus ingresos, gastos, y deuda pública para un período de tres años a más.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	33	9,5	9,5	9,5
	Malo	65	18,7	18,7	28,2
	Regular	120	34,5	34,5	62,6
	Bueno	87	25,0	25,0	87,6
	Muy bueno	43	12,4	12,4	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

25 Usted considera que la Institución elabora la proyección de sus ingresos, gastos, y deuda pública para un período de tres años a más.



25 Usted considera que la Institución elabora la proyección de sus ingresos, gastos, y deuda pública para un período de tres años a más.

Tabla 26 Usted considera que la Institución realiza un seguimiento del progreso y del logro de los objetivos y metas de la gestión.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	23	6,6	6,6	6,6
	Malo	40	11,5	11,5	18,1
	Regular	148	42,5	42,5	60,6
	Bueno	86	24,7	24,7	85,3
	Muy bueno	51	14,7	14,7	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

26 Usted considera que la Institución realiza un seguimiento del progreso y del logro de los objetivos y metas de la gestión.

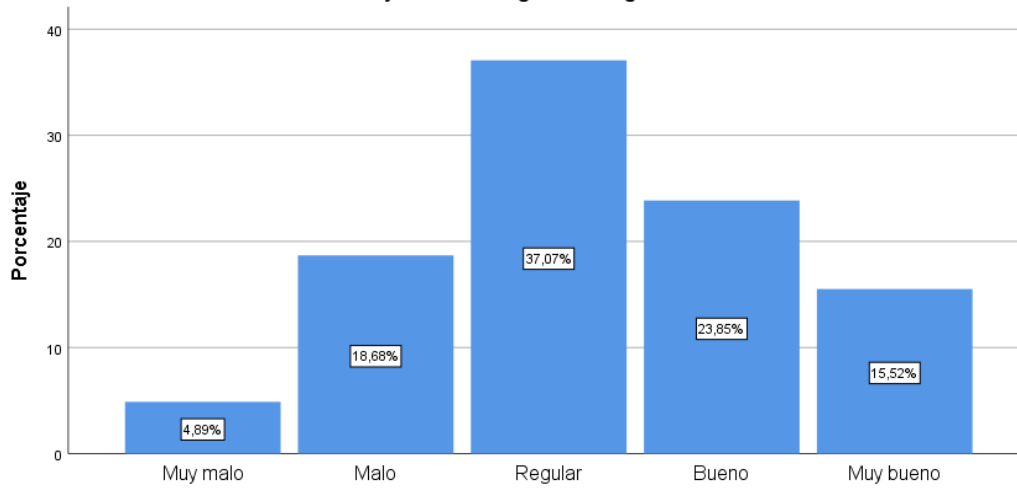


26 Usted considera que la Institución realiza un seguimiento del progreso y del logro de los objetivos y metas de la gestión.

Tabla 27 Usted considera que los recursos deben favorecer parte de un plan de incentivos para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la gestión.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	17	4,9	4,9	4,9
	Malo	65	18,7	18,7	23,6
	Regular	129	37,1	37,1	60,6
	Bueno	83	23,9	23,9	84,5
	Muy bueno	54	15,5	15,5	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

27 Usted considera que los recursos deben favorecer parte de un plan de incentivos para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la gestión.

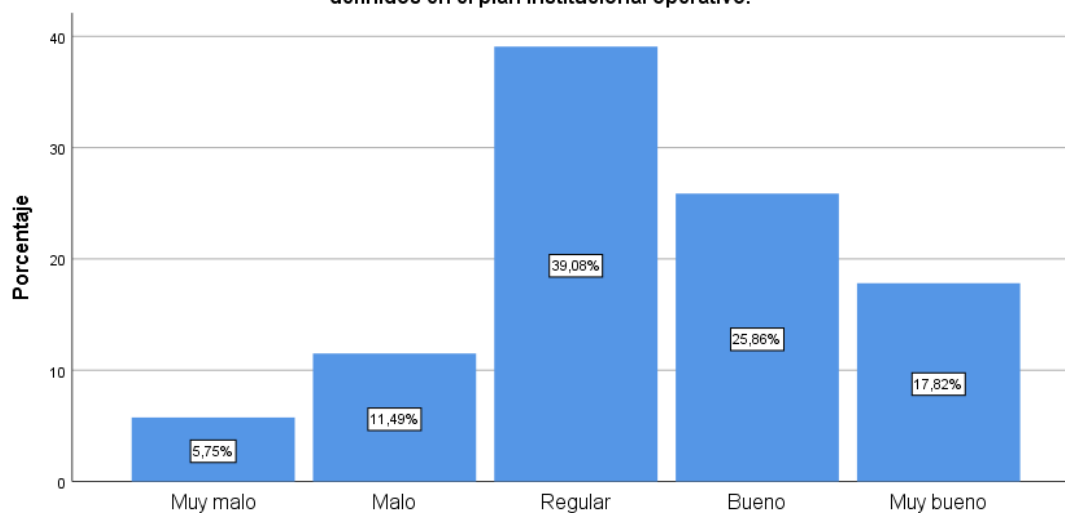


27 Usted considera que los recursos deben favorecer parte de un plan de incentivos para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la gestión.

28 Usted considera que se elabora el presupuesto Institucional con base al cumplimiento de objetivos definidos en el plan institucional operativo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	20	5,7	5,7	5,7
	Malo	40	11,5	11,5	17,2
	Regular	136	39,1	39,1	56,3
	Bueno	90	25,9	25,9	82,2
	Muy bueno	62	17,8	17,8	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

28 Usted considera que se elabora el presupuesto Institucional con base al cumplimiento de objetivos definidos en el plan institucional operativo.



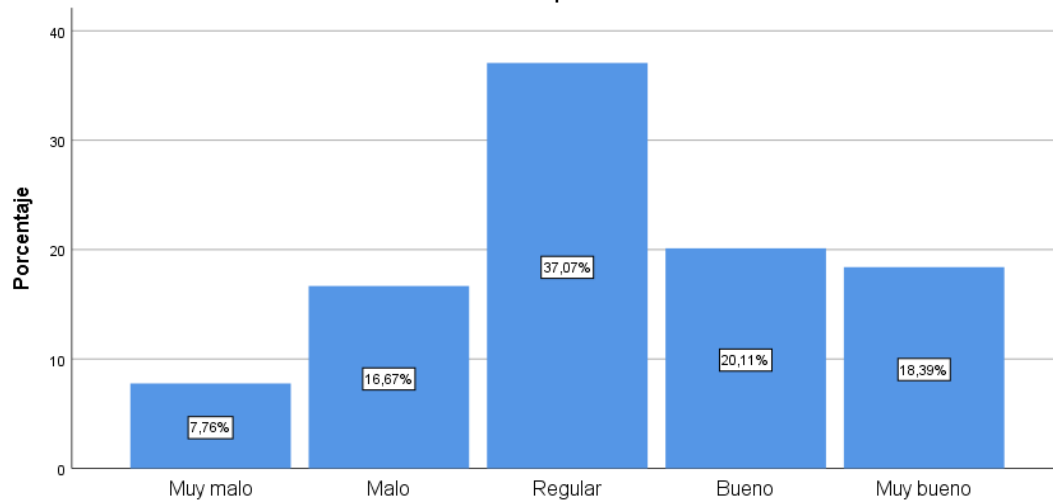
28 Usted considera que se elabora el presupuesto Institucional con base al cumplimiento de objetivos definidos en el plan institucional operativo.



29 Usted considera que, en la Institución, los programas presupuestarios detallan los insumos, productos y resultados esperados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	27	7,8	7,8	7,8
	Malo	58	16,7	16,7	24,4
	Regular	129	37,1	37,1	61,5
	Bueno	70	20,1	20,1	81,6
	Muy bueno	64	18,4	18,4	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

29 Usted considera que, en la Institución, los programas presupuestarios detallan los insumos, productos y resultados esperados.

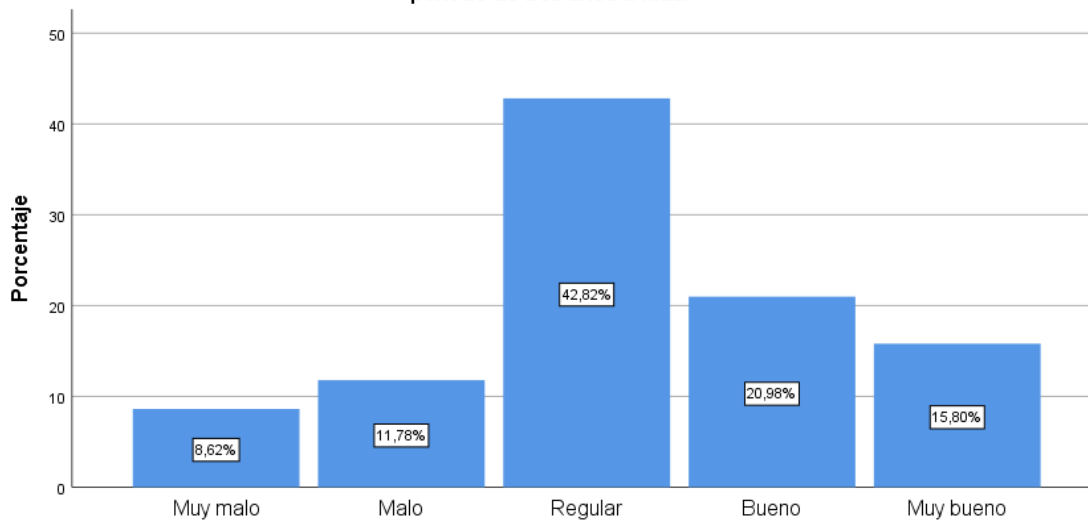


29 Usted considera que, en la Institución, los programas presupuestarios detallan los insumos, productos y resultados esperados.

Tabla 30 Usted considera que la Institución elabora la proyección de sus ingresos, gastos, y deuda pública para un período de tres años a más.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	30	8,6	8,6	8,6
	Malo	41	11,8	11,8	20,4
	Regular	149	42,8	42,8	63,2
	Bueno	73	21,0	21,0	84,2
	Muy bueno	55	15,8	15,8	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

30 Usted considera que la Institución elabora la proyección de sus ingresos, gastos, y deuda pública para un periodo de tres años a más.

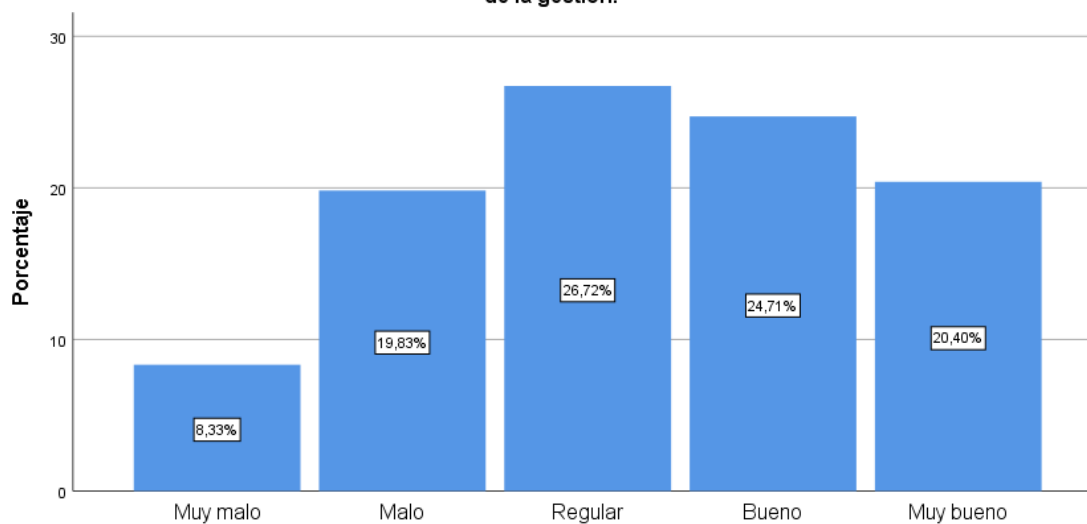


30 Usted considera que la Institución elabora la proyección de sus ingresos, gastos, y deuda pública para un período de tres años a más.

Tabla 31 Usted considera que la Institución realiza un seguimiento del progreso y del logro de los objetivos y metas de la gestión.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	29	8,3	8,3	8,3
	Malo	69	19,8	19,8	28,2
	Regular	93	26,7	26,7	54,9
	Bueno	86	24,7	24,7	79,6
	Muy bueno	71	20,4	20,4	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

31 Usted considera que la Institución realiza un seguimiento del progreso y del logro de los objetivos y metas de la gestión.

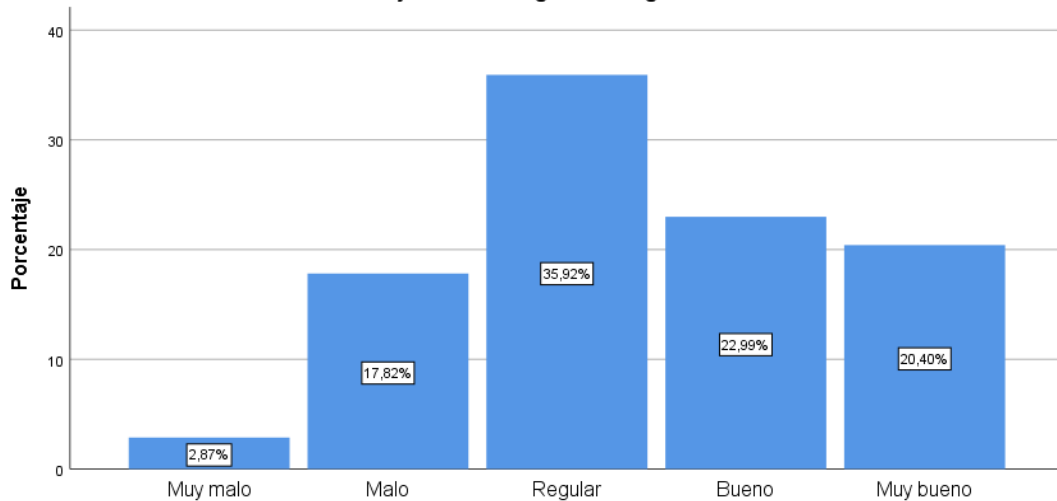


31 Usted considera que la Institución realiza un seguimiento del progreso y del logro de los objetivos y metas de la gestión.

Tabla 32 Usted considera que los recursos deben favorecer parte de un plan de incentivos para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la gestión.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	10	2,9	2,9	2,9
	Malo	62	17,8	17,8	20,7
	Regular	125	35,9	35,9	56,6
	Bueno	80	23,0	23,0	79,6
	Muy bueno	71	20,4	20,4	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

32 Usted considera que los recursos deben favorecer parte de un plan de incentivos para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la gestión.



32 Usted considera que los recursos deben favorecer parte de un plan de incentivos para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la gestión.

Tabla 33 La atención fue rápida y eficaz.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	11	3,2	3,2	3,2
	Malo	51	14,7	14,7	17,8
	Regular	134	38,5	38,5	56,3
	Bueno	83	23,9	23,9	80,2
	Muy bueno	69	19,8	19,8	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

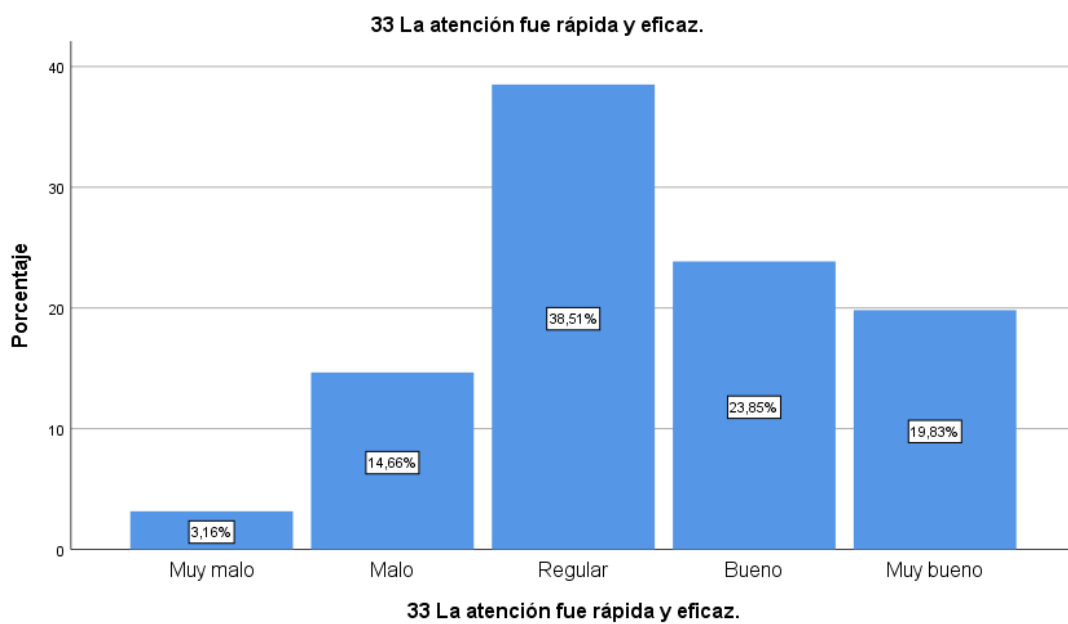
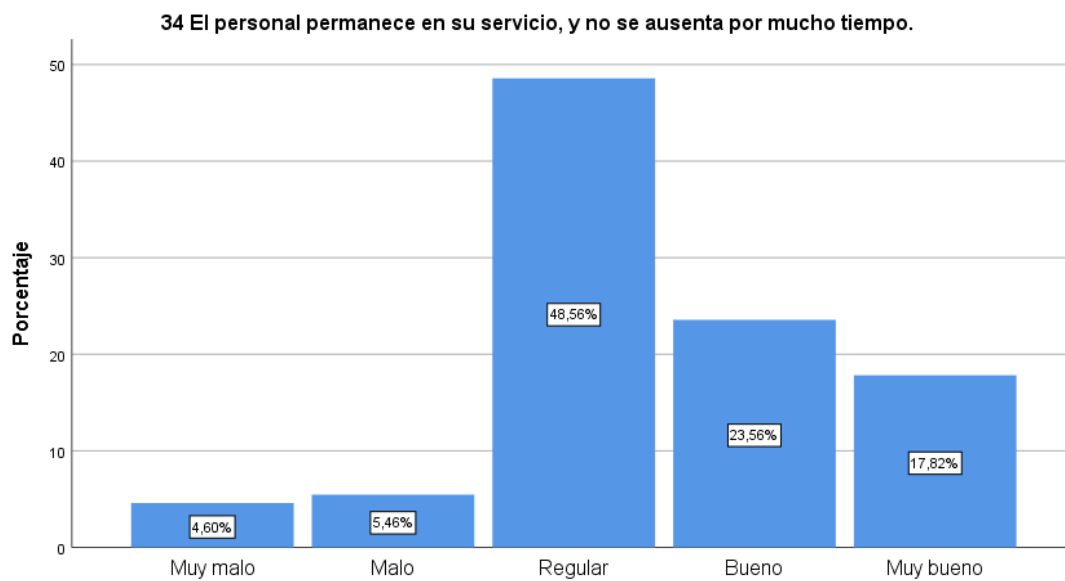


Tabla 34 El personal permanece en su servicio, y no se ausenta por mucho tiempo.

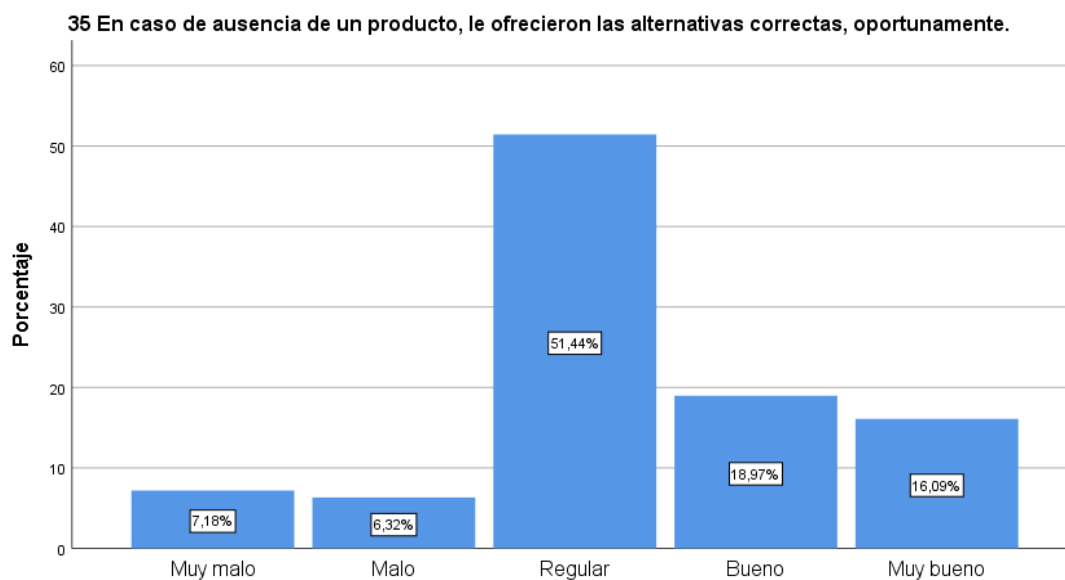
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	16	4,6	4,6	4,6
	Malo	19	5,5	5,5	10,1
	Regular	169	48,6	48,6	58,6
	Bueno	82	23,6	23,6	82,2
	Muy bueno	62	17,8	17,8	100,0
	Total	348	100,0	100,0	



**34 El personal permanece en su servicio, y no se ausenta por mucho tiempo.**

Tabla 35 En caso de ausencia de un producto, le ofrecieron las alternativas correctas, oportunamente.

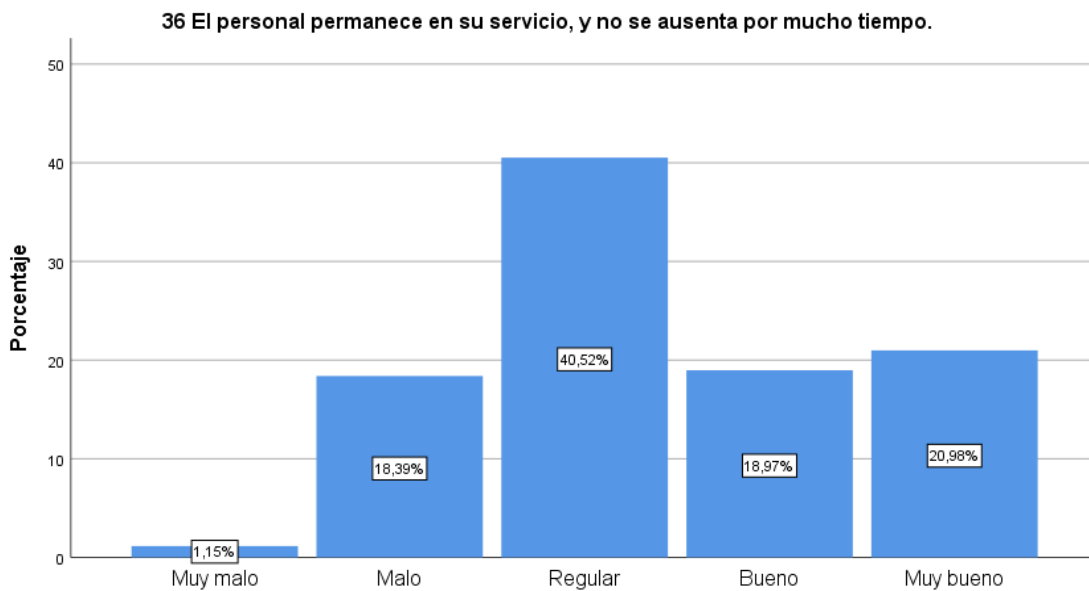
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	25	7,2	7,2	7,2
	Malo	22	6,3	6,3	13,5
	Regular	179	51,4	51,4	64,9
	Bueno	66	19,0	19,0	83,9
	Muy bueno	56	16,1	16,1	100,0
	Total	348	100,0	100,0	



**35 En caso de ausencia de un producto, le ofrecieron las alternativas correctas, oportunamente.**

Tabla 36 El personal permanece en su servicio, y no se ausenta por mucho tiempo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	4	1,1	1,1	1,1
	Malo	64	18,4	18,4	19,5
	Regular	141	40,5	40,5	60,1
	Bueno	66	19,0	19,0	79,0
	Muy bueno	73	21,0	21,0	100,0
	Total	348	100,0	100,0	



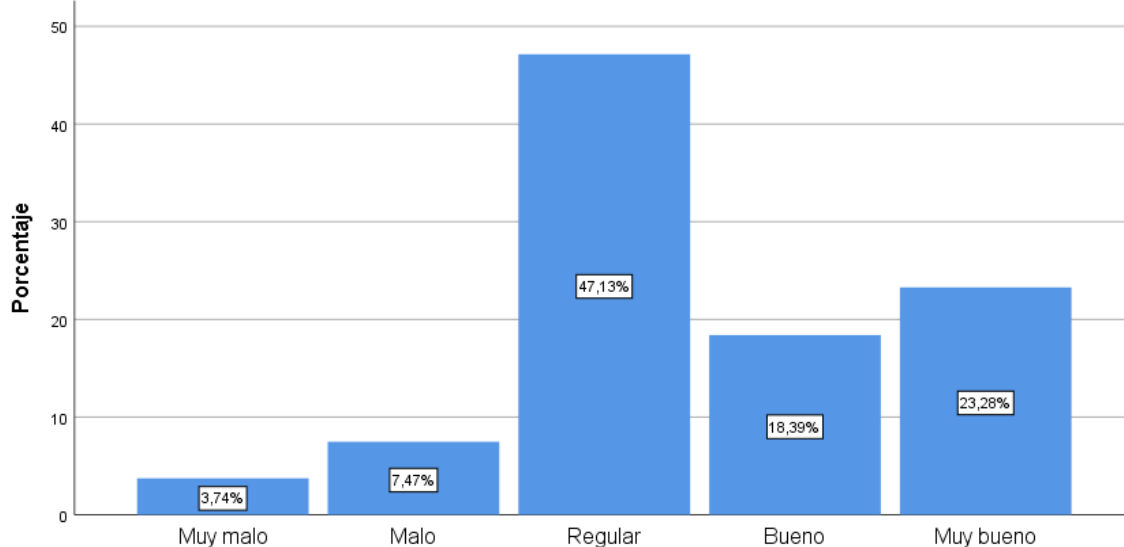
**36 El personal permanece en su servicio, y no se ausenta por mucho tiempo.**



Tabla 37 Considera usted que la Institución utiliza equipos modernos en las áreas administrativas y asistencial.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	13	3,7	3,7	3,7
	Malo	26	7,5	7,5	11,2
	Regular	164	47,1	47,1	58,3
	Bueno	64	18,4	18,4	76,7
	Muy bueno	81	23,3	23,3	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

37 Considera usted que la Institución utiliza equipos modernos en las áreas administrativas y asistencial.

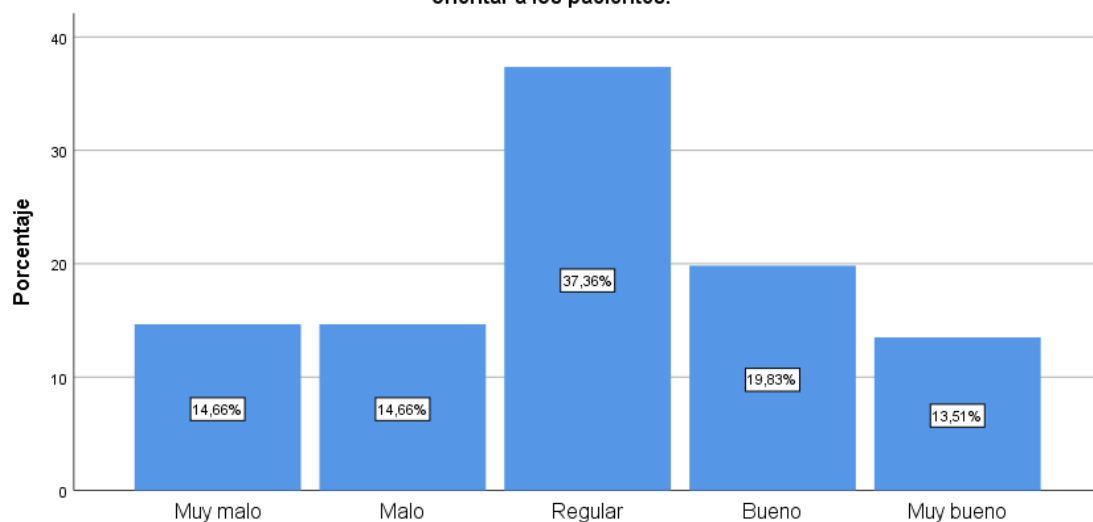


37 Considera usted que la Institución utiliza equipos modernos en las áreas administrativas y asistencial.

Tabla 38 Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones; de los diferentes departamentos, fueron adecuados para orientar a los pacientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	51	14,7	14,7	14,7
	Malo	51	14,7	14,7	29,3
	Regular	130	37,4	37,4	66,7
	Bueno	69	19,8	19,8	86,5
	Muy bueno	47	13,5	13,5	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

**38 Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones; de los diferentes departamentos, fueron adecuados para orientar a los pacientes.**

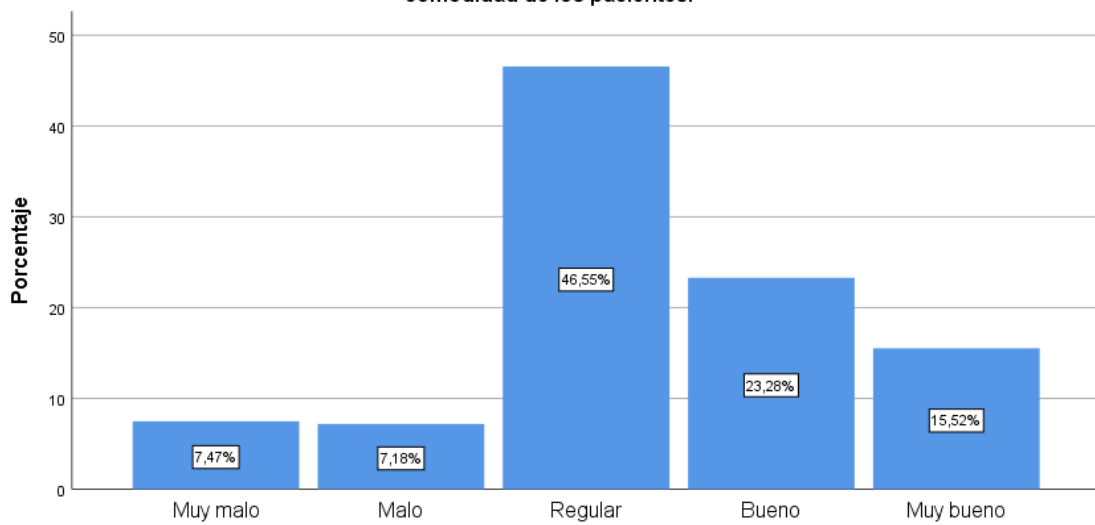


**38 Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones; de los diferentes departamentos, fueron adecuados para orientar a los pacientes.**

Tabla 39 El centro de salud y la sala de espera, se encontraron limpios, y contaron con bancas o sillas para la comodidad de los pacientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	26	7,5	7,5	7,5
	Malo	25	7,2	7,2	14,7
	Regular	162	46,6	46,6	61,2
	Bueno	81	23,3	23,3	84,5
	Muy bueno	54	15,5	15,5	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

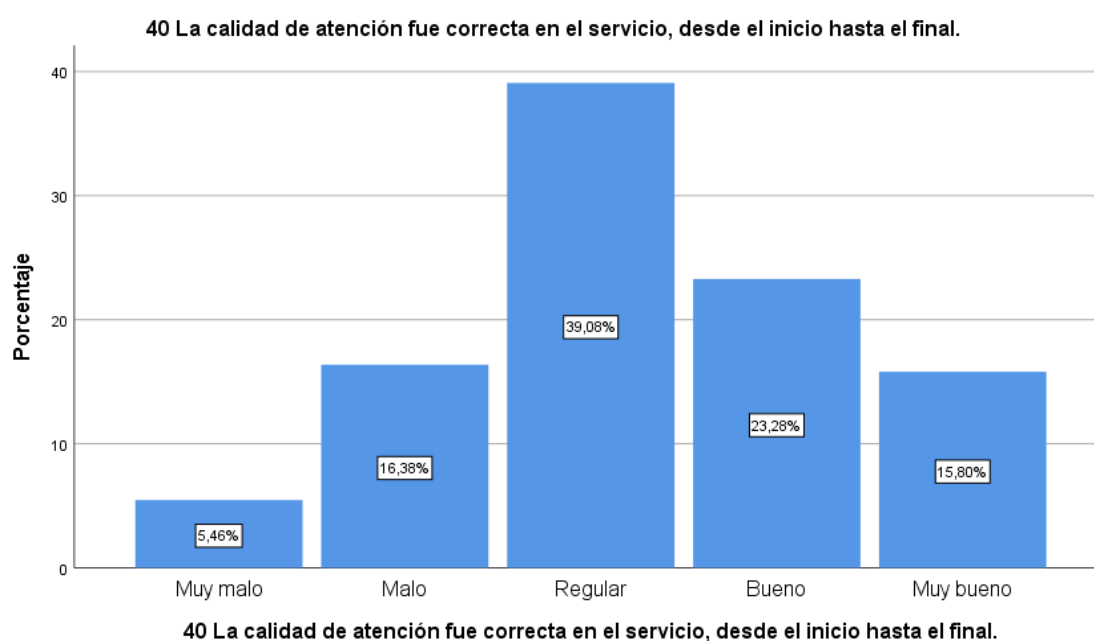
39 El centro de salud y la sala de espera, se encontraron limpios, y contaron con bancas o sillas para la comodidad de los pacientes.



39 El centro de salud y la sala de espera, se encontraron limpios, y contaron con bancas o sillas para la comodidad de los pacientes.

Tabla 40 La calidad de atención fue correcta en el servicio, desde el inicio hasta el final.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	19	5,5	5,5	5,5
	Malo	57	16,4	16,4	21,8
	Regular	136	39,1	39,1	60,9
	Bueno	81	23,3	23,3	84,2
	Muy bueno	55	15,8	15,8	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

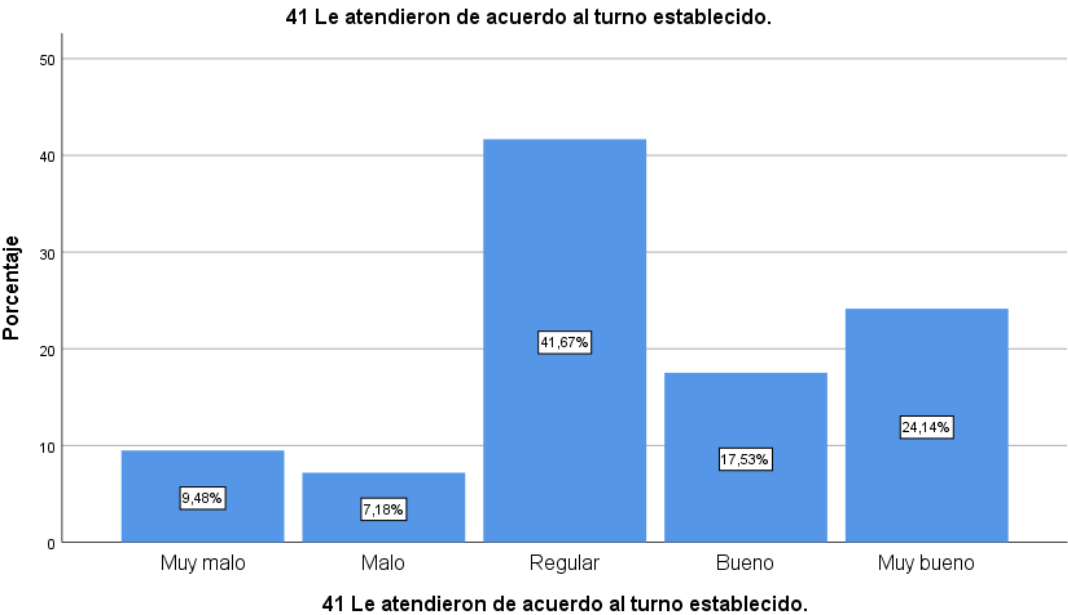


### Interpretación:

En la presente tabla de los 303 encuestados el 23,28 % respondieron bueno y muy bueno 15,80% referente a la pregunta 40.

Tabla 41 Le atendieron de acuerdo al turno establecido.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	33	9,5	9,5	9,5
	Malo	25	7,2	7,2	16,7
	Regular	145	41,7	41,7	58,3
	Bueno	61	17,5	17,5	75,9
	Muy bueno	84	24,1	24,1	100,0
	Total	348	100,0	100,0	



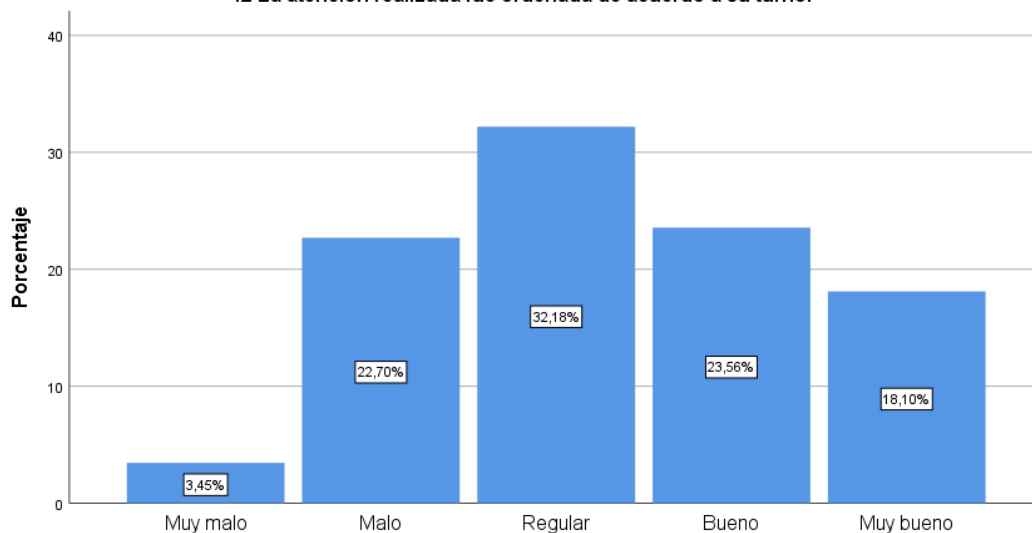
**Interpretación:**

En la presente tabla de los 303 encuestados el 17,53 % respondieron bueno y muy bueno 24,14% referente a la pregunta 41.

Tabla 42 La atención realizada fue ordenada de acuerdo a su turno.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	12	3,4	3,4	3,4
	Malo	79	22,7	22,7	26,1
	Regular	112	32,2	32,2	58,3
	Bueno	82	23,6	23,6	81,9
	Muy bueno	63	18,1	18,1	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

42 La atención realizada fue ordenada de acuerdo a su turno.



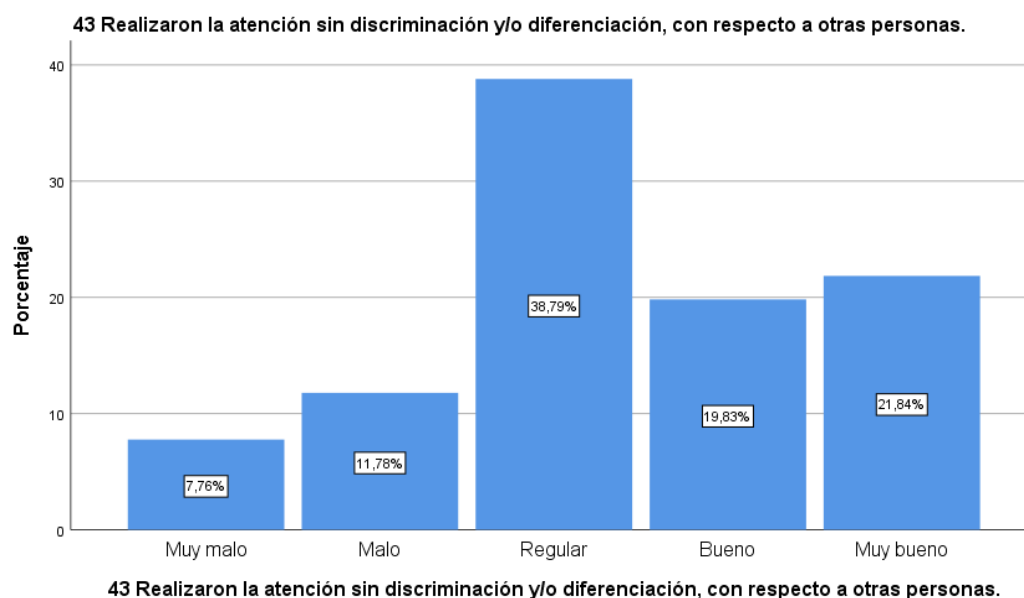
42 La atención realizada fue ordenada de acuerdo a su turno.

**Interpretación:**

En la presente tabla de los 303 encuestados el 23,56 % respondieron bueno y muy bueno 18,10% referente a la pregunta 42.

Tabla 43 Realizaron la atención sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	27	7,8	7,8	7,8
	Malo	41	11,8	11,8	19,5
	Regular	135	38,8	38,8	58,3
	Bueno	69	19,8	19,8	78,2
	Muy bueno	76	21,8	21,8	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

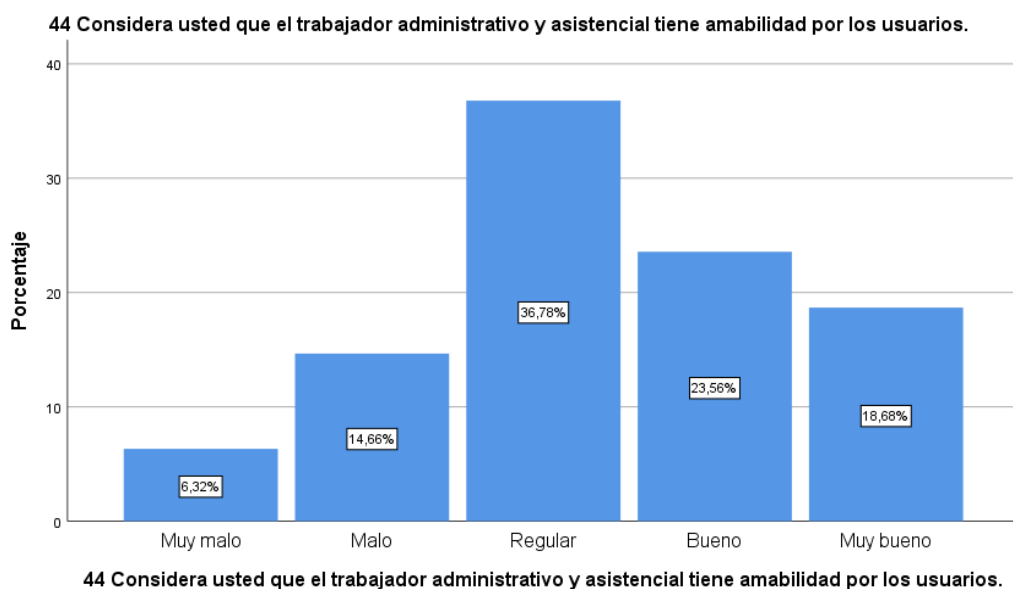


### Interpretación:

En la presente tabla de los 303 encuestados el 19,83 % respondieron bueno y muy bueno 21,84% referente a la pregunta 43.

Tabla 44 Considera usted que el trabajador administrativo y asistencial tiene amabilidad por los usuarios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	22	6,3	6,3	6,3
	Malo	51	14,7	14,7	21,0
	Regular	128	36,8	36,8	57,8
	Bueno	82	23,6	23,6	81,3
	Muy bueno	65	18,7	18,7	100,0
	Total	348	100,0	100,0	



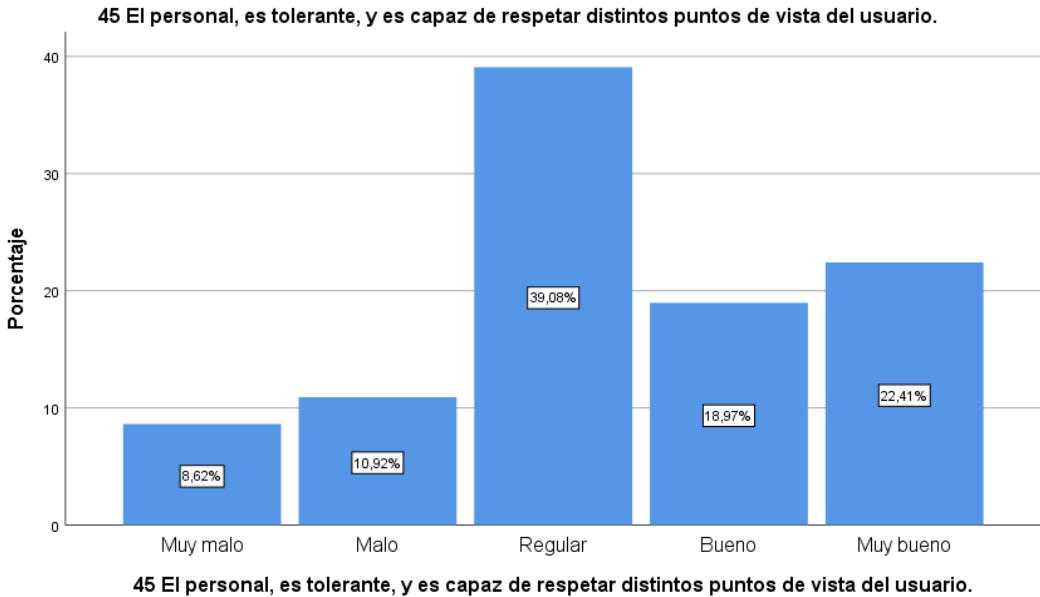
**Interpretación:**

En la presente tabla de los 303 encuestados el 23,56 % respondieron bueno y muy bueno 18,10% referente a la pregunta 44.



Tabla 45 El personal, es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	30	8,6	8,6	8,6
	Malo	38	10,9	10,9	19,5
	Regular	136	39,1	39,1	58,6
	Bueno	66	19,0	19,0	77,6
	Muy bueno	78	22,4	22,4	100,0
	Total	348	100,0	100,0	



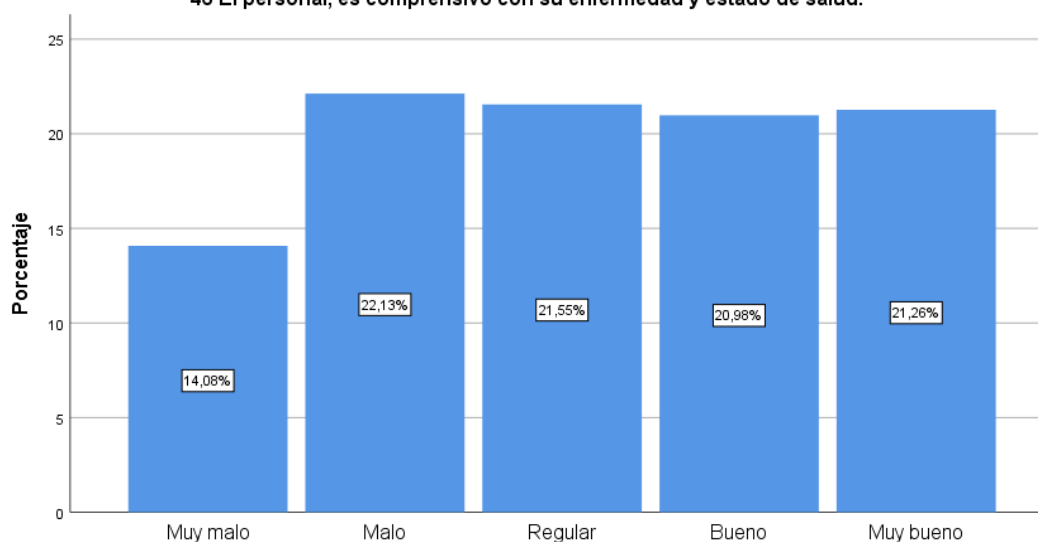
**Interpretación:**

En la presente tabla de los 303 encuestados el 18,97 % respondieron bueno y muy bueno 22,41% referente a la pregunta 45.

Tabla 46 El personal, es comprensivo con su enfermedad y estado de salud

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	49	14,1	14,1	14,1
	Malo	77	22,1	22,1	36,2
	Regular	75	21,6	21,6	57,8
	Bueno	73	21,0	21,0	78,7
	Muy bueno	74	21,3	21,3	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

46 El personal, es comprensivo con su enfermedad y estado de salud.



46 El personal, es comprensivo con su enfermedad y estado de salud.

**Interpretación:**

En la presente tabla de los 303 encuestados el 20,98 % respondieron bueno y muy bueno 21,26% referente a la pregunta 46.

## Anexo 10: Normalidad

### Resumen de procesamiento de casos

		Válido		Casos Perdidos		Total	
		N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Gobierno (Agrupada)	Electrónico	348	100,0%	0	0,0%	348	100,0%
Gestión Pública (Agrupada)		348	100,0%	0	0,0%	348	100,0%
Usuario (Agrupada)		348	100,0%	0	0,0%	348	100,0%

### Pruebas de normalidad

		Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno (Agrupada)	Electrónico	,487	348	,000	,485	348	,000
Gestión Pública (Agrupada)		,345	348	,000	,746	348	,000
Usuario (Agrupada)		,275	348	,000	,773	348	,000

Los resultados de la tabla nos muestra: dos pruebas Kolmogorov y Shapiro, en este caso estamos utilizando la prueba de kolmogorov por tratarse de una muestra mayor a 50.

#### Gobierno Electrónico

H1: Existe normalidad en la variable gobierno electrónico.

H0: No existe normalidad en la variable gobierno electrónico.

$P > \text{menor } 0.05$                        $0.00 > 0.05$

Por ello se rechaza H1 y se acepta H0.

No tiene distribución normal no paramétrica

#### Gestión Pública

H1: Existe normalidad en la variable Gestión Pública.

H0: No existe normalidad en la variable Gestión Pública.

$P > 0.05$                        $0.000 > 0.05$

Por ello se rechaza H1 y se acepta H0

No tiene distribución normal no Paramétrica

#### Satisfacción del usuario

H1: Existe normalidad en la satisfacción de los usuarios.

H0: No existe normalidad en la variable satisfacción del usuario.

$P > 0.05$                        $0.000 > 0.05$

Por ello se rechaza H1 y se acepta H0

No tiene distribución normal no Paramétrica.

## Anexo 11: Excel cuantificador de referencias

Idioma	Cant	%
inglés	24	40.00%
otros	36	60.00%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100.00%</b>

años	Cant	%
>=2014	59	100.00%
<2014	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>100.00%</b>