



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en el Hospital
Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022

TESIS OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Vargas Guerra, Luis Antonio (orcid.org/0000-0002-2651-673X)

ASESORA:

Mg. Ruiz Villavicencio, Giovana Edith (orcid.org/0000-0001-9216-4465)

CO-ASESORA:

Dra. Castañeda Nuñez, Eliana Soledad (orcid.org/0000-0003-3516-1982)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo sostenible y adaptación al cambio climático

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Este gran logro, se lo dedico a toda mi familia quienes me acompañaron durante arduos días de estudio y sacrificio; por su comprensión, amor y paciencia a lo largo de estos ciclos de la maestría.

Queridos hijos, que este triunfo sea una gran inspiración para ustedes como ejemplo que no hay nada imposible en la vida, sino que continúen siempre adelante para alcanzar sus sueños.

Agradecimiento

A Dios, quien me ha dado las fuerzas necesarias y la motivación constante para no abandonar este gran reto; además, por bendecirme con una familia muy especial.

A la Universidad César Vallejo, que nos ha brindado una calidad educativa durante la maestría, con excelentes docentes y alto compromiso con los estudiantes.

A la Mg. Giovana Edith Ruiz Villavicencio, quien lideró la asesoría para garantizar un alto producto de investigación, acorde a los estándares educativos y científicos.

Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	12
III. METODOLOGÍA	22
3.1. Tipo enfoque y diseño de investigación	22
3.2. Variables y operacionalización	23
3.3. Población	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.5. Procedimientos	27
3.6. Método de análisis de datos	28
3.7. Aspectos éticos	28
IV. RESULTADOS	31
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	46
VII. RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS	48
ANEXOS	

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1 Tabla de frecuencias de la variable Gobierno electrónico y sus dimensiones	31
Tabla 2 Tabla de frecuencias de la variable Satisfacción del usuario y sus dimensiones	32
Tabla 3 Hipótesis general	33
Tabla 4 Hipótesis específica 1	33
Tabla 5 Hipótesis específica 2	34
Tabla 6 Hipótesis específica 3	35
Tabla 7 Hipótesis específica 4	36
Tabla 8 Validez por el comité de juicio de expertos de los instrumentos	67
Tabla 9 Nivel de confiabilidad de los instrumentos	80
Tabla 10 Tabla cruzada Gobierno electrónico y Satisfacción del usuario	87
Tabla 11 Tabla cruzada Gobierno a ciudadano y Satisfacción del usuario	88
Tabla 12 Tabla cruzada Gobierno a empresa y Satisfacción del usuario	89
Tabla 13 Tabla cruzada Gobierno a empleado y Satisfacción del usuario	90
Tabla 14 Tabla cruzada Gobierno a gobierno y Satisfacción del usuario	91

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1 Gráfico de frecuencias de la variable Gobierno electrónico	92
Figura 2 Gráfico de frecuencias de las dimensiones del Gobierno electrónico	92
Figura 3 Gráfico de frecuencias de la variable Satisfacción del usuario	93
Figura 4 Gráfico de frecuencias de las dimensiones de la Satisfacción del usuario	93
Figura 5 Tabla cruzada Gobierno electrónico y Satisfacción del usuario	94
Figura 6 Tabla cruzada Gobierno a ciudadano y Satisfacción del usuario	94
Figura 7 Tabla cruzada Gobierno a empresa y Satisfacción del usuario	95
Figura 8 Tabla cruzada Gobierno a empleado y Satisfacción del usuario	95
Figura 9 Tabla cruzada Gobierno a gobierno y Satisfacción del usuario	96

Resumen

La tesis tuvo como objetivo determinar la relación entre el Gobierno electrónico y satisfacción del usuario del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado en 2022. Fue una investigación de tipo básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel correlacional, corte transversal y método hipotético deductivo. La población estuvo conformada por los trabajadores del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. La muestra fue de 50 trabajadores. La técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumento fue el cuestionario. La recolección de datos empleó un cuestionario para cada variable de 16 ítems, su procesamiento de datos fue por medio del software estadístico SPSS vs.25. Los resultados de la tesis indicaron que las variables, gobierno electrónico y satisfacción del usuario, alcanzaron una correlación bilateral entre variables de grado de 0.522, tienen una relación positiva moderada, siendo el resultado de su Sig. Bilateral de 0.000 siendo menor ($\text{Sig. } 0.000 \leq 0.05$), por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. En conclusión, existe una relación entre el gobierno electrónico y satisfacción del usuario del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado en 2022.

Palabras clave: Gobierno electrónico, satisfacción del usuario, gestión pública, bienestar público.

Abstract

The objective of the thesis was to determine the relationship between electronic government and user satisfaction at the Santa Rosa Hospital in Puerto Maldonado in 2022. It was a basic type of investigation, quantitative approach, non-experimental design, correlational level, cross-sectional and hypothetical deductive method. The population was made up of workers from the Santa Rosa Hospital in Puerto Maldonado. The sample was 50 workers. The technique used was the survey and the instrument was the questionnaire. The data collection used a questionnaire for each variable of 16 items, its data processing was through the statistical software SPSS vs.25. The results of the thesis indicated that the variables, electronic government and user satisfaction, reached a bilateral correlation between variables of degree of 0.522, have a moderate positive relationship, being the result of their Sig. Bilateral of 0.000 being lower (Sig. $0.000 \leq 0.05$), therefore, the null hypothesis is rejected and the alternate hypothesis is accepted. In conclusion, there is a relationship between electronic government and user satisfaction at Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado in 2022.

Keywords: electronic Government, user satisfaction, public management, public welfare.

I. INTRODUCCIÓN

El Gobierno electrónico (GE) constituye el uso, desarrollo e implementación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en el sector público, para mayor eficiencia, mejor servicio, transparencia y democracia (Arguelles, 2022); usa las TIC como soporte al bienestar de los ciudadanos, mejor distribución económica, educación, salud y justicia (Honores, 2021). Además, contiene los sitios web del gobierno, redes sociales institucionales y otros servicios digitales gubernamentales (Fietkiewicz et al., 2017). Respecto a estos avances, una ciudad inteligente se conduce con el fin de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, y con ello, aumentar el valor derivado de los servicios públicos a través del uso de dispositivos con Internet (Kim et al., 2017). Finalmente, esta concepción se debe a la revolución tecnológica y la aceleración de soluciones digitales (Demirguc-Kunt et al., 2021), donde, las TIC crecieron rápido durante la última década (Ojhaal y Pandeyb, 2017).

En la realidad internacional, políticas públicas y proyecciones de corto y largo plazo convergen en el GE (Blas et al., 2022), gestionando los datos de un moderno y más abierto Estado al bienestar del ciudadano (Ferrer-Sapena et al., 2020); con beneficio digital de la transparencia en operaciones (Moreno-López et al., 2022), coherente con un buen gobierno y con gobernabilidad para la eficiente formulación y ejecución de políticas económicas en la administración pública (Carreño et al., 2018). Aunque, solo el 38% de adultos en Argentina y el 27% en México usaron por primera vez un medio digital durante la pandemia (Idrogo, 2022), se requieren más estrategias de digitalización aplicadas por el gobierno (Marulanda et al., 2018). Faltan innovaciones digitales (Rutkowski et al., 2020) y otras innovaciones medibles en el sector público y el sector privado (Arguelles y Villavicencio, 2018), basado en la población que conoce, asimila, usa y gestiona la tecnología (Arguelles y Amaro, 2021), se debe invertir en gestionar la información según se precise su utilidad en beneficio del usuario y resultados esperados (Hernández y Martínez, 2019).

En la realidad nacional, Ranking Mundial de Competitividad Digital 2021 reveló que el Perú ocupó el lugar 57 de 64 (International Institute for Management Development, 2021). Además, la evaluación de la banda ancha, nube, inteligencia artificial e internet de las cosas; basado en 4 pilares: Suministro, demanda, experiencia y potencial ubicó al Perú en el puesto 59 de 79 países (Huawei, 2020). Esto demostró lo complicado que se encuentra el país con respecto al gobierno

electrónico. Pero no depende solo de la modernización y tecnología, sino en enfocar la mejora de servicios públicos más amigables, fáciles de hacer, intuitivos y accesibles (Espinoza, 2022); además, la innovación del estado peruano y sus instituciones, de acuerdo a los ciudadanos, debe centrar la prioridad en los portales web, App, WhatsApp y los mensajes de texto (Vargas et al., 2020). En tanto, el gobierno digital (o electrónico) posee una amplia visión y una mejor gestión gracias a las tecnologías, que facilita procesos y agiliza trámites en favor de los ciudadanos, orientado a un gobierno para beneficio de su sociedad (Vargas, 2021), que coadyuva en esfuerzos entre las Asociaciones Públicas-Privadas (APP) y el gobierno electrónico (e-gobierno) (Institute for Public-Private Partnerships, 2009).

En la realidad local, se destaca la falta de estudios globales y características de los servicios web y estado del gobierno electrónico en entes regionales (Alvarado, 2019). Además, el 93% de hogares rurales no posee una computadora o laptop (Guadalupe, 2020), y el 5,9% de este sector, tuvo internet al inicio de la pandemia (INEI, 2020); pero, la tecnología mejoró la inclusión en las poblaciones más vulnerables, redujo la exposición al contagio y apoyó la recuperación económica (INEI, 2022); faltando aún mayores estrategias de inclusión (Pérez y Titelman (Eds.), 2018), ya que, las carencias o brechas son notorias en poblaciones más alejadas (Cotrina y Pumarrumi, 2020). Por esta razón, en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado se muestra una gestión con poca inclusión de tecnologías para modernizar su gestión, debido a una ejecución de operaciones tradicionales que crean insatisfacción en los usuarios, donde tienen que acercarse presencialmente para pagar, sacar citas, atenderse, recibir la consulta, así como los demás trámites. Esta insatisfacción también provocó largas colas, riesgos de contagio y pérdidas de tiempo, quejas por no tener pagos digitales, entre otros.

La importancia de la investigación reside en la búsqueda de una correlación significativa entre las variables de estudio, para determinar su valor público dentro de la política digital y moderna del estado; bajo un enfoque integral del gobierno electrónico y satisfacción del usuario, con sus respectivas dimensiones.

El problema general fue: ¿Cuál es la relación entre el Gobierno electrónico y satisfacción del usuario del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado en 2022? Los problemas específicos: 1) ¿Cuál es la relación entre el Gobierno a ciudadano y satisfacción del usuario del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado en 2022?

2) ¿Cuál es la relación entre el Gobierno a empresas y satisfacción del usuario del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado en 2022? 3) ¿Cuál es la relación entre el Gobierno a empleado y satisfacción del usuario del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado en 2022? 4) ¿Cuál es la relación entre el Gobierno a gobierno y satisfacción del usuario del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado en 2022?

La justificación metodológica dependió de los instrumentos y metodología en esta investigación, que adapta métodos de estudios pasados que son desarrollados a profundidad posteriormente (Fernández, 2020). La justificación teórica será basada por los constructos y conceptos científicos debidamente probados, a la par, de nuevas estructuras que precisen cada abstracción estudiada (Álvarez, 2020). La justificación social será observada por la contribución del estudio en el plano social, dentro de la ciudad y sus usuarios que forman parte del objeto de estudio y sus beneficios (Fernández, 2020). La justificación práctica se deberá a la propuesta de acción que se puede emplear en la institución, luego de la revisión al estudio desarrollado que beneficie sus procesos internos (Álvarez, 2020).

El objetivo general fue: Determinar la relación entre el Gobierno electrónico y satisfacción del usuario del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado en 2022. Los objetivos específicos: 1) Determinar la relación entre el Gobierno a ciudadano y satisfacción del usuario del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado en 2022. 2) Determinar la relación entre el Gobierno a empresas y satisfacción del usuario del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado en 2022. 3) Determinar la relación entre el Gobierno a empleado y satisfacción del usuario del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado en 2022. 4) Determinar la relación entre el Gobierno a gobierno y satisfacción del usuario del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado en 2022.

La hipótesis general fue: Existe una relación entre el Gobierno electrónico y satisfacción del usuario del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado en 2022. Las hipótesis específicas: 1) Existe una relación entre el Gobierno a ciudadano y satisfacción del usuario del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado en 2022. 2) Existe una relación entre el Gobierno a empresas y satisfacción del usuario del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado en 2022. 3) Existe una relación entre el Gobierno a empleado y satisfacción del usuario del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado en 2022. 4) Existe una relación entre el Gobierno a gobierno y satisfacción del usuario del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado en 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el plano internacional, Chan et al. (2020) estudiaron sobre la satisfacción de los ciudadanos acorde al gobierno electrónico. Respecto al plano teórico, e-government service como paquete multidimensional consistió en: servicios principal, servicios de instalación, y servicios de soporte (Grönroos 2000; Grönroos et al. 2000, citados por Chan et al., 2020). En dicho artículo, planteó identificar la correlación que hay entre las variables descritas; para ello, desplegó una metodología correlacional y no experimental, en una encuesta con 3065 usuarios; los cuales concluyeron que, lo que corresponde a características sobre el diseño electrónico son la que favorecieron el progreso sustancial del servicio respecto al gobierno electrónico en la institución, por ende, esto influyó en la calidad captada por los usuarios impactando en lo que respecta a satisfacción de los ciudadanos con 84,5%. De esto, se consideró relevante o importante el resultado de una interacción de tipo tripartita asociado a lo que respecta a las percepciones del servicio. Como aporte, este artículo reveló como el gobierno electrónico impacta en los servicios prestado y repercutiendo en la satisfacción final de los usuarios.

Alonso (2020) dentro de la investigación que preside se determinó la relación existente sobre las TIC's y la satisfacción que perciben o se destinan a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Babahoyo en Ecuador. Se ejecutó el estudio de tipo básico y diseño de naturaleza no experimental y de corte transversal, bajo el enfoque cuantitativo y nivel correlacional. Se conformó una muestra de 384 participantes. Como resultados, el 63,8% del total de participantes de la encuesta calificaron a las TIC's a un nivel medio y el 35,4% de todo el total de entrevistados calificaron a un nivel alto. Se concluye por lo tanto en que presentan una relación de las variables, significativo y de nivel moderado en la entidad. Como aporte se puede determinar que la relación de nivel medio expresa que las ciudadanía del cantón Babahoyo en Ecuador, valoró que aún se requiere mayor presenta de las TIC's dentro del ejercicio de la función para incrementar el nivel de satisfacción a percepciones más altas y que cubran las necesidades prioritarias de los usuarios.

Nguyen et al. (2020) plantearon la identificación de lo que respecta a los indicadores sobre la satisfacción para con los ciudadanos sobre la materia de gobierno electrónico dentro de Vietnam. La teoría de la Calificación General del

Efecto (de positivo a negativo) del gobierno electrónico, respecto al funcionamiento del gobierno tuvo: satisfacción con las transacciones, satisfacción con la transparencia y satisfacción de la interactividad. (Welch, 2004, citado por Nguyen et al., 2020). Emplean la metodología con enfoque cuantitativo y correlacional, a la participación de 1107 ciudadanos. Concluyó que el gobierno electrónico y la satisfacción y sus dimensiones, presentaron una relación positiva directa determinado acorde a la confianza, conveniencia y a los factores: transparencia, apoyo de los ciudadanos, confiabilidad y eficiencia. Percibidos como medidas importantes para la calidad (información, beneficios relativos, servicio y sistema) respecto al gobierno electrónico; impactaron de modo significativo y positivo a la satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios que son en línea, sugiriendo optimar la individualización respecto el gobierno electrónico para incrementar la satisfacción de los ciudadanos. Como aporte, constituye vital considerar el enfoque de satisfacción de usuarios para implementar tecnologías para su desarrollo.

Al-Kaseasbeh et al. (2019) respecto a la investigación destinada a la universidad de Malasia nombrada Evaluación de servicios de gobierno electrónico desde la perspectiva de la interacción y satisfacción de los ciudadanos en Jordania: Estudio piloto. Se investigó la proporción entre interacción, satisfacción y uso del e-gobierno, por medio del enfoque cuantitativo y el empleo de la técnica de encuesta y el cuestionario como instrumento para 100 usuarios, luego de ejecutar el test de la prueba piloto se halló buena confiabilidad mediante el alfa de Cronbach. Sobre los resultados, en todas las dimensiones se evidenció un valor superior a 0,700 que se interpreta son resultados favorables. Asimismo, permitieron un hallazgo de nivel de significancia Sig. $p < 0.001$, lo que ha confirmado que sí existe una relación positiva deseada entre las variables de la investigación en Malasia. Como aporte se evidenció que la interacción de la ciudadanía conforme a la evaluación de servicios de gobierno electrónico presentó niveles significativos de relación y que son favorables a medida que se aplican en el Estado, del mismo modo, la satisfacción de los ciudadanos en Jordania también presenta esta misma relación.

Mohammad et al. (2019) estudiaron al gobierno electrónico acorde a la perspectiva o visión respecto a la interacción y satisfacción de aquellos ciudadanos en la nación de Jordania. Lo teórico, e-Government Services, como recurso del Estado aumentó la eficiencia al digitalizar documentos rutinarios (Mohammed,

Ibrahim, Shawkat y Hasson, 2013, citado por Mohammad et al., 2019). Su enfoque cuantitativo aplicando la encuesta a 542 participantes. Concluyó con la correlación positiva alta de las variables, el gobierno electrónico y los factores o elementos estudiados, comprendidos según los coeficientes de las variables: 72,4% utilidad percibida, 78,4% calidad de servicio, 88,5% confirmación, 80,7% satisfacción, 76,7% atención a la ciudadanía, y finalmente, 77,0% uso del servicio del gobierno electrónico. Como aporte, se pudo observar que el gobierno electrónico es un elemento eficaz con gran impacto en múltiples objetivos, entre ellos la satisfacción y atención a la ciudadanía, como foco de la satisfacción del usuario que representa la finalidad de la presente investigación.

Ma y Zheng (2017) en desempeño sobre las variables gobierno electrónico y la satisfacción de los ciudadanos de la región Europa, teorizaron las tecnologías de la información (TIC) en su ingreso y desarrollo rápido para ayudar a gobiernos, en innovar y mejorar los servicios públicos por medio del gobierno electrónico (West, 2005, citado por Ma y Zheng, 2017). Para ello, la metodología cuantitativa no experimental, nivel correlacional causal, segmenta 28000 usuarios, en 32 países europeos, con modelos multinivel. Concluyó, existe una relación moderada sobre la variable desempeño del gobierno electrónico y también sobre la satisfacción de los ciudadanos con un coeficiente de 57,8%. También, los indicadores con respecto al desempeño para el gobierno electrónico se encontraron correlacionados de nivel positivo con la satisfacción de los ciudadanos y aquellas ventajas en beneficio que fueron observados con un coeficiente de 74,5%, no obstante, la magnitud y su importancia en las relaciones variaron de manera tal en las principales dimensiones de lo que se refiere al gobierno electrónico. Esta relación entre rendimiento y satisfacción resulta más relevante acorde al servicio electrónico en lugar de la información y participación electrónica con coeficiente de 84,3%. Como aporte, se visualizó que el desempeño de gobierno electrónico es influyente en la satisfacción de usuarios ciudadanos, generando incidencia moderada.

A nivel nacional, Cáceres (2022) su objetivo fue determinación de la relación existente entre gobierno electrónico y satisfacción de usuarios de la electrónica mesa de partes de la Municipalidad ubicada en Chorrillos. Teoría de gobierno electrónico como una administración de transparencia y eficiencia que usa las TIC (González, 2020, citado por Cáceres, 2022) y satisfacción de los usuarios como la

sumatoria de procesos mentales entre lo esperado y lo otorgado por el ente público (Febres y Mercado, 2020). Definió el tipo básico, no experimental-transversal y cuantitativo correlacional. El cuestionario fue para 384 usuarios. El resultado tuvo P-valor fue 0.000 menor a 0.050, evidencia la existente relación del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario, y nivel de 0.878 existiendo correlación muy alta. Concluyó con que existe una relación significativa entre las denominadas variables de estudio, durante el 2021. Como aporte esto generó una evidencia que el gobierno electrónico tuvo relación alta con satisfacción del usuario dentro de la aplicación de las estrategias digitales.

Utrilla (2022) objetivo fue determinar la correlación que existe entre el gobierno electrónico y la satisfacción de usuarios de la DRTC de Áncash para el periodo 2021. Teoría del gobierno electrónico o e-gov se basa en las TIC para gestión municipal (Montero, 2017, citado por Utrilla, 2022) y la satisfacción del usuario como concepto abstracto que implica elementos de calidad de producto, servicio, ambiente y precio (Shankar, Smith y Rangaswamy, 2003; Deng, Lu, Wei y Zhang, 2010; Hartson y Pyla, 2012, citado por Utrilla, 2022). Diseño aplicado no experimental, transversal, correlacional en 155 usuarios como muestra, empleó el cuestionario. El análisis de prueba no paramétrica por medio del Rho de Spearman, obtuvo que el gobierno electrónico fue nivel regular (83,9 %) y la satisfacción de los usuarios fue nivel medianamente satisfecho (50,3 %). Concluyó en existencia de una relación directa de nivel moderado $Rho = 0.546$ y significativa $P=0.000 < 0.05$ entre las variables. Como aporte, se toma esta referencia por la correlación de variables similares respecto a la presente investigación.

Luna (2021) su objetivo fue determinación de la relación que puede existir entre el Gobierno digital con la satisfacción de los usuarios del PEHC y BM para el año 2020. Teoría del gobierno digital como herramienta usada para la eficiencia en el Estado (OCDE, 2016, citado por Luna, 2021) y satisfacción de los usuarios fue un protagonismo a las acciones que fueron orientados para la estimación del nivel de cumplimiento de los clientes (Simadi y Almomani ,2008; Barr y Fafchamps, 2006, citado por Luna, 2021). Diseño básico, cuantitativo, correlacional y no experimental, muestra de 52 usuarios. Resultados de gobierno digital de nivel moderado 51.92%, 40.4% deficiente y 7.69% eficiente. Por otro lado, la satisfacción tuvo calificación nivel medio de 50%, 42.3% baja y 7.7% alta. Concluyó en la correlación significativa

del gobierno digital con satisfacción de usuario; el coeficiente de Pearson indicó significancia (bilateral) 0,000 menor el margen 0.05; aceptó la hipótesis con grado de correlación positiva considerable de 0,796; donde, a mayor eficiencia del gobierno digital, la satisfacción es alta. Como aporte, esta investigación es muestra del alto grado de relación positiva entre lo que es el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario como referencia dentro de la investigación.

Ojeda (2021) determinó si existe o no relación entre las variables denominadas gobierno digital y satisfacción del usuario para la institución pública nombrada Corte Superior de Justicia del Santa durante el año 2020. La teoría sobre gobierno digital es el Estado funcionando mejor con las TIC (OEA, 2018, citado por Ojeda, 2021) y la satisfacción del usuario fue la percepción del beneficio del producto o servicio y en función a su expectativa (Kotler, 2003, citado por Ojeda, 2021). Tuvo enfoque cuantitativo, no experimental, transversal y nivel correlacional. A 100 usuarios como muestra para el cuestionario. Resultó que percibieron de nivel medio al gobierno digital con 55% y de nivel medio a la satisfacción del usuario con 79%. Comprobó una correlación directa y significativa con Rho de Spearman de 0,540 y significancia de $p=0,000$. Como aporte se identificó que, las variables fueron correlacionadas directa y significativa, promoviendo su comparación y evidencia concreta de correlación.

Montesinos (2017) objetivo fue determinación de la relación entre las materias de gobierno electrónico y lo referente a satisfacción de usuarios en la Municipalidad del Distrito de Ventanilla, durante el año 2017. Teóricamente, gobierno electrónico se toma como instrumento de la moderna gestión pública con las TICs (Valenti, Anta y Bendersky, 2007, citado por Montesinos, 2017) y la satisfacción del usuario coincide como la percepción del usuario al interactuar con el gobierno electrónico (Pérez, 2010, citado por Montesinos, 2017). El método hipotético deductivo, básico y correlacional, no experimental y transversal, del enfoque cuantitativo. Empleó cuestionarios para la muestra de 338 vecinos. Resultado fue la relación entre las variables directa y significativa, Rho Spearman fue 0,582 y significancia 0,000 menor a 0.05. Concluyó con la determinación de un nivel de correlación moderado y positivo entre las variables. Como aporte, se observó la correlación de las variables del análisis de la muestra, de modo directo y significativo en sus resultados.

Se tiene para la primera variable, Honores (2021) definió que el gobierno electrónico va a situar a las TIC como parte de las herramientas y un factor de apoyo en el desarrollo de un eficiente gobierno. Esto simbolizará una calidad mayor de los servicios públicos que se prestan y mayor información en el proceso mejorado de las tomas de decisiones; también, otorgará facilidades para las coordinaciones entre instancias de gobierno. Honores (2021) citó a Blair (1999) y Vargas (2011), sobre la Teoría de la Sociedad Digital se determinó utilizar las TIC como componente para satisfacer o suplir las necesidades de la ciudadanía y sector privado, sin retroceder a los avances tecnológicos; a través del establecimiento de coordinaciones interagenciales, para el acceso a todos los servicios durante las 24 horas y los 7 días de la semana, logrando una mejor vida para el ciudadano.

Según Honores (2021) divide 4: Gobierno a ciudadano, Gobierno a empresa, Gobierno a empleado, Gobierno a gobierno. La dimensión Gobierno a ciudadano es un modelo con finalidades específicas como administrativo, visibilidad, interactivo y flexibilidad. Creando operaciones, transacciones y comunicación desde las entidades del gobierno hacia los ciudadanos. Asimismo, Honores (2021), la dimensión Gobierno a empresa es comprendido en una línea de atención hacia las empresas. Para ello, las instituciones del Estado proveen servicios de índole administrativo, información, transacción y transparencia. También Honores (2021), la dimensión Gobierno a empleado como una conexión o vínculo del Estado y los servidores públicos. Brinda servicios a los empleados para mediatizar, intranet, e-learning, productividad. Además, Honores (2021) describió a la dimensión Gobierno a gobierno como la oportunidad, de acuerdo a la necesidad, de conectar a todas las entidades de la administración pública por medio de las tecnologías.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos ([OCDE], 2020), afirmó el Marco de Políticas de Gobierno Digital (MPGD) como instrumento de política, diseñado y orientado a ayudar a los gobiernos para identificar los aspectos clave en el diseño e implementación de enfoques estratégicos efectivos que sirvió como transición hacia la madurez digital de sus sectores públicos. OCDE (2019) basó la variable a 6 dimensiones: Digital por diseño, impulsado por los datos, actúa como plataforma, abierto por defecto, dirigido por el usuario y proactivo.

Según OCDE (2019, 2020), menciona Dimensión es digital por diseño, referido al beneficiarse y gobernar con las tecnologías con el objetivo de repensar

y rediseñar los procesos públicos, a fin de simplificar procedimientos y el logro de innovar canales de comunicación nuevos y participación en el entorno con sus ciudadanos. Además, OCDE (2019, 2020), Dimensión es impulsado por los datos, al ser valorados los datos se toma como parte de un activo estratégico y se establecen bajo la gobernanza los mecanismos, reutilización, intercambio y acceso orientados a mejores actos de toma de decisión y prestación de los servicios. Asimismo, OCDE (2019, 2020), Dimensión actúa como plataforma, se orienta cuando se extiende una amplia gama de servicios, herramientas y normas que sirven en la ayuda para los equipos en el logro de enfocarse en cada necesidad de los usuarios sobre la prestación y el diseño de los servicios públicos.

Acorde OCDE (2019, 2020), la Dimensión es abierto por defecto, aquella disposición pública de datos gubernamentales y aquellos procesos de elaboración de políticas aplicados en el marco de la normativa vigente y con equilibrio al interés nacional y público. En tanto, OCDE (2019, 2020), Dimensión es dirigido por el usuario, en función de otorgar un papel central respecto la conveniencia y las necesidades de la ciudadanía acorde a la distribución de políticas, servicios y procesos; y en la adopción de mecanismos que sean inclusivos y que permitan que esto acontezca. OCDE (2019, 2020), Dimensión es proactivo, aplicado a anticiparse a las necesidades de la ciudadanía y con la capacidad de responder ágilmente a estas, facilitando la interacción con los usuarios y la posibilidad de evitar las necesidades de aquellos procesos complejos como los burocráticos y engorrosos.

Ripalda (2019) definió al Gobierno electrónico, GE o e-Gobierno, basado en las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), aplicado a instituciones públicas donde se cuenta con herramientas empleadas para diversas estrategias que logren la eficacia y la eficiencia en la gestión pública, enfocado en transparentar sus acciones y se incentive la participación ciudadana. Ripalda (2019) agrupa en 6 dimensiones: informatización, presencia.

Ripalda (2019) describe a informatización, como fase de base computacional donde se involucra tecnología de vanguardia, equipos de alta gama y profesionales capacitados. Según Ripalda (2019), la fase presencia, se relaciona con internet al tener una ubicación en la web y con funcionalidad 24/7, con posibilidad de acceder a información diversa, de utilidad y sin restricción. Acorde a Ripalda (2019), la interacción comprende a la fase donde los ciudadanos participan y se contactan

con el gobierno por internet, aunque fuese una comunicación unidireccional según los requerimientos de los usuarios, vía correos electrónicos y plataformas.

Asimismo, Ripalda (2019) señaló la fase transacción que permite los trámites eficientes en línea, sin necesidad de hacer acto presencial, ahorrando dinero y tiempo. También, Ripalda (2019) indicó a integración y transformación como quinta fase, que genera una presencia en internet, facilita la interacción y transacción, pero que está diseñado estratégicamente a los organismo de la administración pública. Finalmente, Ripalda (2019) demarcó la democracia como última fase, ya que se caracteriza por la integración entre los distintos actores del sector privado, sociedad y otras instituciones. En esta fase, se crea participaciones democráticas con un diálogo de doble dirección.

Para la segunda variable, la satisfacción del usuario donde Febres y Mercado (2020) definieron que la satisfacción es el resultado del proceso cognitivo de lo que recibe como información, a medida que sus expectativas se median con lo brindado por el servicio de la institución. Cáceres (2022) concuerda con diversos autores (Marín, 2020; Laksmi et al., 2016), para definir 3 dimensiones: eficiencia, disponibilidad y cumplimiento.

Cáceres (2022) cita a Marín (2020) para definir la dimensión eficiencia, esta corresponde a un nivel o grado de simplicidad donde se disponen de entidades equipadas con el gobierno electrónico y son evaluadas en función de su uso y su accesibilidad respecto de los usuarios. Cáceres (2022) cita a Laksmi et al. (2016) para la dimensión disponibilidad, donde responde a la habilidad de realizar una actuación requerida bajo un marco de condiciones y circunstancias dentro de un tiempo y espacio y recursos requeridos. Cáceres (2022) cita a Marín (2020) para la dimensión cumplimiento, dado que este grado o nivel se determina por la oferta de la entidad en relación al cumplimiento a través del gobierno electrónico, evaluando el sistema, ahorro de tiempo y beneficio del usuario.

Ojeda (2021) cita Kotler (2003) para definir que la satisfacción del usuario, señalándolo como la percepción del usuario en relación del beneficio que obtiene del servicio o producto, con respecto a la expectativa que formaba inicialmente. Además, Ojeda (2021) concuerda con la teoría de Zeithaml et al. (1993), donde se establecen las dimensiones percepción, responsabilidad, seguridad y atención.

Ojeda (2021) cita a Zeithaml et al. (1993), acerca de la percepción como el componente que ofrece al cliente la confianza de la atención que recibe, según el pedido, verificación y obtención de la satisfacción al cliente. Ojeda (2021) cita a Zeithaml et al. (1993), acorde a la responsabilidad, para asumir los requisitos del cliente y poder brindar la solución ante la ocurrencia de algún problema y la remuneración por los daños. Ojeda (2021) cita a Zeithaml et al. (1993), respecto a la seguridad, como el indicador que espera el cliente dentro del proceso de compra y otras situaciones que son transmitidos y crean satisfacción del usuario. Ojeda (2021) cita a Zeithaml et al. (1993), en concordancia a la última dimensión atención, se busca que el cliente reciba la atención con eficiencia y rapidez, creando comodidad y cumplimiento de las expectativas del usuario.

Luna (2021) cita a Gosso (2008) para la satisfacción de los clientes, como en toda organización que concibe como principal el retener clientes, en lugar de invertir y emplear recursos para conseguir nuevos clientes; pero sin dejar de desfavorecer la relevancia de cada elemento: retener clientes y conseguir nuevos. Dividido en 5 dimensiones: actitud, disponibilidad, certeza, moxy y satisfacción.

Luna (2021) cita a Gosso (2008) para la dimensión actitud, considerados como las conductas específicas que se requieren para ejecutar ciertos trabajos, de manera positiva y adaptable orientados al compromiso del consumidor. Luna (2021) cita a Gosso (2008) para la dimensión disponibilidad, en la capacidad de alcanzar cosas específicas en el entorno laboral, solucionando problemas específicos de los clientes. Luna (2021) cita a Gosso (2008) para la dimensión certeza, como el sentir, percepción positiva o la vibra que se transmiten mediante la confianza a los clientes. Luna (2021) cita a Gosso (2008) para la dimensión moxy, es la cualidad que tienen las personas en sí mismos, creando agrado a los compradores y la percepción de objetivos según los clientes. Luna (2021) cita a Gosso (2008) para la dimensión satisfacción, es el nivel de encanto o satisfacción con algo o la transmisión de esto.

Además, Montesinos (2017) cita a Lancaster (1995) señalando el origen de la satisfacción del usuario/cliente desde los 60', con la evaluación de colecciones que fue un campo ampliamente desarrollado para aquel tiempo. Para los 70', la satisfacción de los usuarios pasa a un entorno concebido como formas básicas de evaluación general. White (1978) citado por Montesinos (2017) resaltó que la satisfacción obtuvo relevancia para evaluar la maximización del uso de información,

y con ello, lograr este objetivo de maximizar el conocimiento de la comunidad. Esto conduciría, por ende, a reducir o minimizar la frustración que los usuarios tuvieran respecto a la satisfacción de sus necesidades.

La Teoría de la no confirmación de expectativas representa un modelo de mercadotecnia que determinan la satisfacción del cliente al comparar sus expectativas con la satisfacción o funcionamiento del producto. Se desarrolla la calidad en el consumo. Al sobrepasar estos límites o estándares positivos ocurre la satisfacción, y cuando no se logra este objetivo sucede la insatisfacción (Shi; Holahan; y Jurkat, 2004, citado por Montesinos, 2017).

El descontento potencial inició en los 70', cuando se refiere a tomar las quejas como medio de reacciones frente al descontento, ya que divergen de la de la expectativa al servicio que esperan. Los tipos son el externo y potencial. Los externos representan a un cliente con quejas ante la entidad que espera solución. Los potenciales representan a un cliente que se reserva la publicación de su queja, pero que queda potencialmente insatisfecho por el servicio (Hernández, 2011, citado por Montesinos, 2017).

De esta manera, se conceptualiza la idea de crear una reacción positiva frente a la opinión a los clientes respecto a los servicios que se prestan, por lo tanto, se estructura la idea de una prestación de servicios que evite o mitigue el descontento y por el contrario que crear una experiencia potencial para tener opiniones favorables. En tanto, se trabaja bajo el concepto de un cliente satisfecho que representa una persona quien no evidencia quejas frente al producto o servicio y por lo cual genera un mayor beneficio como retorno.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo enfoque y diseño de investigación

Tipo de Investigación

Fue de tipo básica. Según el Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica, denominado CONCYTEC (2020) señaló el tipo básica porque se orientó a un conocimiento completo a través de un entendimiento de los elementos, fenómenos y su relación buscando comprobar la relación de las variables de estudio mediante la recolección de datos de la investigación. En ese sentido, la investigación se delimita a ser básica porque desarrolló conocimientos base y dentro del alcance de Ley, para generar conocimientos para la institución.

Enfoque

Tuvo enfoque cuantitativo. Según Hernández y Mendoza (2018) describieron con relación del paradigma positivista para ciencias duras, ya que, en estudios positivistas los métodos cuantitativos regularmente se emplean por el uso matemático para procesar la información e interpretarlas. En tal sentido, se logró medir las dimensiones del gobierno electrónico en relación a la satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa, bajo el empleo del análisis estadístico que responda según el problema identificado y conforme al objetivo y la hipótesis.

Diseño

Según Ríos (2017) conceptualizó el diseño no experimental como un proceso de investigación que se ejecutó sin que exista alguna influencia o modificación de las variables, es decir, sin manipulación intencionalmente para cambiar los resultados, sino que fueron estudiadas en su realidad natural. Ríos (2017) determinó el corte transversal como un proceso que concentra la recolección de datos dentro de un solo momento o periodo definido. Por consiguiente, el diseño es no experimental de corte transversal, definido para la investigación.

Método

Se aplicó el método hipotético deductivo Valderrama (2018) quien describió como el desarrollo de una construcción cíclica, para la conceptualización teórica de las variables o componentes y su relación con el problema de investigación, finalizando en la formulación de la hipótesis que será corroborada mediante los datos de campo. Por ello, esto tomó sentido al utilizar este método para el desarrollo de la investigación, debido a que parte de proposiciones generales para hacer

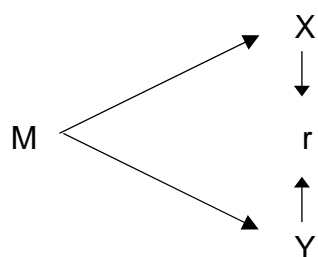
inferencias específicas por medio de la razón a sus variables y el objetivo definido.

Nivel

Fue de nivel descriptivo-correlacional. Según Fuentes-Doria et al. (2020) afirmaron sobre las investigaciones correlacionales que poseen el objetivo describir las relaciones de la relación dos o más variables y sus efectos dentro de un momento establecido. Se ha considerado estudiar al Hospital San Rosa bajo este nivel de investigación, ya que se requirió conocer la correlación entre sus dos variables propuestas, para el presente estudio se consideró emplear el coeficiente Rho de Spearman para determinar los resultados investigativos.

El modelo de correlación se representa a continuación:

Dónde:



M : Muestra

X : Gobierno electrónico

Y : Satisfacción del usuario

r : Nivel de correlación

3.2. Variables y operacionalización

Valderrama (2018) especificó a la operacionalización de las variables como un proceso o procedimiento con el cual se transforma o convierte a la variable desde sus abstracciones conceptuales a unidades que pueden ser medibles, es decir, que se puede definir una variable abstracta y construirse una medición posible para dicho elemento. Esto se refiere, a una concepción que pueda operarse bajo un parámetro medible y para las variables de estudio, tanto para gobierno electrónico y satisfacción del usuario fueron necesarias, según la determinación de los autores e investigadores, la definición de dimensiones e indicadores que faciliten esta operacionalización y medición a fin de encontrar una cuantificación válida para la investigación y que pueda ser interpretado posteriormente con el

análisis estadístico. A continuación, se presentan la definición conceptual acorde a los autores e investigadores vigentes, y la definición operacional conforme a la determinación de las dimensiones de dichas variables y los indicadores medibles para ser operados.

V1: Gobierno electrónico

Definición conceptual. define como parte de las herramientas y un factor de apoyo en el desarrollo de un eficiente gobierno situando a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) simbolizará una calidad mayor de los servicios públicos que se prestan y mayor información en el proceso mejorado de las tomas de decisiones; también, otorgará facilidades para las coordinaciones entre instancias de gobierno. Honores (2021)

Definición operacional. La variable gobierno electrónico aplicó un cuestionario validado con cuatro dimensiones: Gobierno a ciudadano, Gobierno a empresa, Gobierno a empleado y Gobierno a gobierno asimismo aplicando los siguientes indicadores administrativo, visible, interactivo, accesible, administrativo, información, transacción, transparencia, mediatizar, intranet, rapidez, productivo, coordinación, planificación, dinámico, interoperabilidad.

V2: Satisfacción del usuario

Definición conceptual. Precisa como una adición de procesos mentales, con respecto a lo que es esperado por parte del usuario y a lo que es otorgado por parte del ente público. Por tal motivo, queda en responsabilidad de la institución respecto a brindar mejores servicios de atención Febres y Mercado (2020).

Definición operacional la variable satisfacción del usuario aplicó un cuestionario validado de tres dimensiones: eficiencia, disponibilidad y cumplimiento y los siguientes indicadores de acuerdo a sus dimensiones: Comprensión del uso del sistema, percepción de éxito, disponibilidad del sistema, disponibilidad del soporte, nivel de valoración, ahorro de tiempo.

Escala de medición

Fuentes-Doria et al. (2020) señala a la Escala Ordinal de tipo cuantitativa como la posibilidad de ordenar hechos o eventos en función de un enfoque de menor a mayor heredad de una cualidad, característica o atributo. Hernández y Mendoza (2018) señalan a la Escala de Likert como un conjunto de ítems que se presentan como un enunciado de tipo afirmación o juicio, para lo cual, se solicita a

los participantes miembros de la muestra puedan opinar, reaccionar o responder estableciendo para la primera y segunda variable una escala ordinal de tipo Likert y nivel polinómica; empleando los rangos: bajo, medio y alto. Además, de la escala de valoración: Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni desacuerdo ni acuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo. En consecuencia, la escala de medición corresponde a una escala ordinal de tipo Likert con un nivel politómico de alternativas de respuesta que fueron adoptados por los trabajadores entrevistados del Hospital Santa Rosa.

3.3. Población

Población

Fuentes-Doria et al. (2020) definieron a la población como el universo de estudio, con cualidades y características definidas que forman parte de la investigación. Por ello, se define la población de 50 trabajadores del Hospital Santa Rosa de Madre de Dios, según la determinación del personal total que laboren en las áreas de la unidad economía, unidades administrativas, caja y/o tesorería.

Asimismo, este universo poblacional es de tipo censal comprendido por los servidores que trabajan activamente durante el presente año en curso, ya que se tomaron las opiniones vertidas en sus reacciones para el procesamiento de datos. Por consiguiente, esta población censal, ya no requiere de cálculos para determinar un número final, sino que este número se presenta como la cuantificación definitiva como referencia que se hizo en la presente investigación.

Unidad de análisis

La unidad de análisis son los trabajadores de la unidad de economía, unidades administrativas, caja y/o tesorería, del Hospital Santa Rosa. Cada participante de las encuestas fue tomada como una unidad de análisis para la determinación de los resultados del estudio, a fin de analizar en función de los 50 trabajadores los resultados de la investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Ñaupas et al. (2018) describieron la técnica de la encuesta, como un diseño técnico para la recolección de datos, mediante un conjunto de preguntas que valoran las respuestas de acuerdo a un criterio numérico y corroboran las opiniones de los participantes. Para ello, se aplicó la técnica de la encuesta para conocer la

valoración de la muestra dentro de la investigación. Esta técnica se aplicó dentro de la población de 50 trabajadores del Hospital Santa Rosa, comprendido por dos listas de consulta de 16 ítems cada uno, las cuales contienen las valorizaciones de los participantes de estudio bajo una consulta voluntaria, confidencial y autorizada por la entidad para su recolección de datos. La distribución se realizó físicamente a los diferentes trabajadores del Hospital Santa Rosa quienes participaron vertiendo sus opiniones según las alternativas para cada ítem, al finalizar cada encuesta fue devuelta al investigador para su acopio y organización final, para su posterior procesamiento de datos.

Instrumentos

Ñaupas et al. (2018) señalaron al instrumento cuestionario, que corresponde una cédula o ficha con las preguntas específicas según las dimensiones de la variable. En tanto, fueron distribuidos estos instrumentos a los participantes para que puedan marcar su valoración, en documento físico impreso frente a la posibilidad de distribución virtual según la definición de la población censal. En este aspecto, se tomó un tiempo considerable para el llenado y la atención de las dudas respecto a las consultas que hubiera sobre el cuestionario o sobre el consentimiento informado que permite conocer los alcances de la investigación y el posterior uso de sus resultados y trato de información, para lo cual, no se presentó ningún inconveniente al respecto.

Validez. se realizó a través del juicio de 3 expertos solicitando la revisión de profesionales especialistas en el tema, tanto para maestros en gestión pública y metodólogos, lo cuales sometieron a revisión los instrumentos para determinar su validez suficiente para su aplicación del cuestionario. De acuerdo, a la revisión del comité de expertos se determinó la validez de su aplicabilidad de forma unánime por el comité sobre los ítems registrados en las fichas de cuestionarios, no hallándose ninguna observación o corrección al respecto para poder ser aplicados.

Confiabilidad. la confiabilidad se logró mediante una prueba piloto representativa para analizar según el estadígrafo del coeficiente de Alfa de Cronbach. Esta prueba piloto estuvo conformada por una muestra de 20 trabajadores del Hospital Santa Rosa, los cuales voluntariamente participaron en el llenado de los instrumentos y fueron procesados posteriormente para conocer el nivel confiabilidad que tienen estos cuestionarios; por consiguiente, el

procesamiento de datos por medio del Coeficiente de Alfa de Cronbach tuvo los resultados siguientes, fue 0.73 para la variable de gobierno electrónico y 0.75 para la variable satisfacción del usuario, que, para ambas variables fueron interpretadas como un nivel aceptable de confiabilidad lo que conlleva a recolectar todos los datos.

3.5. Procedimientos

Los procedimientos de la investigación estuvieron divididos en diversas etapas que corresponden a las fases de la investigación, los cuales, iniciaron con la aprobación del proyecto de investigación de acuerdo a los estándares de estudio que son determinados por la Universidad César Vallejo (UCV), luego, se realizó una solicitud de acceso a los datos mediante la presentación de un escrito en mesa de partes por medio de una carta de la UCV a la respectiva institución, para recibir la autorización para el proceso de recolección de datos a través de la distribución de cuestionarios de investigación.

Asimismo, en un siguiente paso se expusieron las ventajas o beneficios para la institución, detallando los parámetros de confidencialidad, reserva de datos y uso académico exclusivo para los fines de la investigación. Llegando a un claro acuerdo sobre los alcances de la investigación, se presentaron los instrumentos ante las autoridades para la revisión de los ítems de consulta con la finalidad de incrementar la confianza de aplicación dentro de la entidad.

En consecuencia, se procedió con la siguiente fase de distribución física o impresa, en lugar de lo virtual, de los instrumentos para cada variable a los trabajadores del Hospital Santa Rosa, mientras se realizó el seguimiento del mismo, la aclaración de dudas de los participantes y el acopio de las respuestas de los instrumentos devueltos que fueron llenados dentro de las instalaciones de la infraestructura pública.

En la siguiente etapa, los instrumentos se organizaron según las respuestas de los participantes dentro de una base de datos del software Excel, en este sistema se estructuró las opiniones vertidas por los participantes acerca de las valoraciones a los ítems consultados, se observó la participación voluntaria masiva de la institución conforme se entendió los fines académicos y científicos de la investigación, y que producirán resultados en beneficio para la entidad pública orientado al objetivo de investigación definido.

Entonces, todos los instrumentos devueltos, acopiados, organizados y estructurados en la base final, los cuales pasaron a otra fase de exportación al software estadístico SPSS vs.25, con lo cual, se dispuso el análisis estadísticos a fin de conocer el nivel de correlación entre las variables y su significancia, para determinar los resultados en función del objetivo de estudio. Este análisis estadístico comprendió dos fases: descriptiva e inferencial.

Finalmente, se culminó con todas las etapas con la debida redacción de los párrafos concluyentes acerca de las comparativas en discusiones, la formulación de conclusiones y recomendaciones, dentro de sus capítulos correspondientes.

3.6. Método de análisis de datos

Tal como está descrito en el apartado anterior, al concluir con la recolección de datos, se procedió a la integración de todas las respuestas dentro de la base de datos en Excel, donde se sintetizó toda la información, se organizó y se estructuró para ser exportado en el software estadístico SPSS vs.25, para su análisis de datos.

Con respecto al análisis de datos se empleó la estadística como una herramienta, debido a que se resolvieron en la presente investigación las interrogantes definidas, esto se logró mediante la realización de las encuestas a los trabajadores del área de economía, áreas administrativas, caja y/o tesorería, y dicho resultados organizados en Excel para ser importados o pasados por el programa SPSS vs.25 para que se determinen los porcentajes y frecuencias de las dimensiones de cada una de las variables que se encuentran en estudio, lo cual, dio la fiabilidad de los datos obtenidos para ser interpretados a través de los gráficos y tablas en el análisis estadístico descriptivo; y en comparación con los objetivos e hipótesis de la investigación de nivel general y específicos mediante el estadígrafo no paramétrico para las variables cualitativas por ser escala ordinal por el coeficiente de Rho Spearman, la cual, no requirió de prueba de normalidad, para determinar si existe o no una correlación en las variables estudiadas.

3.7. Aspectos éticos

Se aplicó un conjunto de normas éticas de investigación, desde las políticas, académicas y recomendaciones de la UCV. Además, se llevó a cabo la debida referenciación y reconocimiento de los autores según las nomas APA 7ma edición.

Por otro lado, se empleó la confidencialidad y reserva de datos de los participantes para que puedan expresar sus opiniones reales sin factores que

puedan cambiar su valoración, es decir, en total veracidad y evitando algún sesgo en el instrumento.

Finalmente, se tomó como referencia los pilares éticos, según López y Zuleta (2020), estos fueron: justicia, no maleficencia, beneficencia y autonomía.

Al respecto, López y Zuleta (2020) definieron al primer pilar denominado la justicia como el reparto equitativo y distributivo de lo que representan las responsabilidades, cargas y beneficios dentro del ámbito del bienestar vital; con respecto a este pilar se logró con evitar la discriminación para el acceso a recursos y distribución equitativa y justa de los beneficios tanto como investigador como para los participantes quienes se beneficiarán de los resultados de la investigación en su institución para las mejoras sistemáticas dentro de sus funciones.

López y Zuleta (2020) describieron al pilar de la no maleficencia, como un principio que se formula para no provocar daños, es decir, respetando la integridad de las personas frente a los daños y riesgos, evitando generar consecuencias negativas; frente a ello, simplemente se logró con reducir, mitigar o evitar cualquier perjuicio o daño a los participantes, ya sea en sus participaciones acorde a las preguntas de los ítems de los instrumentos para no tener registros de sus datos, es decir, el llenado con absoluta confidencialidad y sin posteriores consecuencias.

López y Zuleta (2020) mencionaron al pilar de la beneficencia, como el deber o compromiso u obligación respecto al hacer el bien, con el consentimiento del participante durante el proceso; esto fue vital dentro de la investigación, ya que el estudio tiene por finalidad obtener resultados que beneficien a la institución estudiada como a la comunidad científica con respecto a la metodología empleada, por lo tanto, este pilar es consecuente con los alcances de la investigación ya que procura generar un bienestar social y es incluso motivado por las justificaciones de estudio previamente definidos.

Finalmente, López y Zuleta (2020) indicaron sobre el pilar de la autonomía, como la responsabilidad de garantizar el respeto a los valores y cada una de las opciones personales en los individuos sobre aquellas decisiones básicas que considere vital. Además, es reservar el derecho de las personas y el consentimiento libre e informado sobre la ética, para decidir si participan o no del estudio; acorde a esta última instancia, se alcanzó este pilar mediante el consentimiento informado para la participación voluntaria e informada sobre las encuestas a realizar, cada

participante y la institución fue informada de los alcances de la investigación, así como el uso de datos y su posterior fin académico-científico.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

En la tabla 1, se puede observar que, del total encuestados sobre el Gobierno electrónico percibido por los trabajadores del Hospital Santa Rosa en Madre de Dios, el 52% identifican a la variable en un nivel alto, el 48% perciben que es de un nivel medio y 0% es malo. Además, al conocer las opiniones sobre las dimensiones también se encontró una percepción similar de acuerdo a la relación siguiente, sobre la dimensión de Gobierno a ciudadano que el 42% de los entrevistados considera que posee un nivel alto, 56% un nivel medio y 2% un nivel bajo, esto responde a que aún predomina en un nivel medio debido a que no se encuentra muy enfocado al ciudadano. Respecto a la dimensión Gobierno a empresa, los entrevistados opinaron que el 52% presenta notoriamente un nivel alto, 48% un nivel medio y 0% un nivel bajo, esto se puede interpretar de acuerdo a la respuesta del gobierno con la relación del sector privado para la realización de adquisidores estratégicas y oportunas. Con respecto a la dimensión Gobierno a empleado, la valoración que tuvieron los entrevistados posicionan con un 48% el nivel alto, 52% para un nivel medio y 0% un nivel bajo, en sintonía a esta valoración se puede afirmar que las relaciones con los empleados aún se encuentran en un nivel regular o medio por lo cual, existen esfuerzos para consolidar el desempeño, pero requiere mayor atención. Finalmente, en relación a la dimensión Gobierno a gobierno, se pudo visualizar que la gran mayoría de entrevistados identificaron con un 54% el nivel alto, 44% el nivel medio y 2% el nivel bajo, esto quiere decir, que la institución se encuentra articulada con las diversas entidades para el desempeño de la función pública y que permite el desarrollo de sus actividades dentro del sector salud, no obstante, existe aún un alto porcentaje de nivel medio que considerar que requiere mayor interrelación estatal para generar mejores beneficios internos dentro de los trabajadores y de modo integral en la provisión de servicios.

Tabla 1

Tabla de frecuencias de la variable Gobierno electrónico y sus dimensiones

	Gobierno electrónico		D1. Gobierno a ciudadano		D2. Gobierno a empresa		D3. Gobierno a empleado		D4. Gobierno a gobierno	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	1	2%
Medio	24	48%	28	56%	24	48%	26	52%	22	44%

Alto	26	52%	21	42%	26	52%	24	48%	27	54%
Total	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%

En la tabla 2, se puede visualizar las opiniones acerca de la variable denominada Satisfacción del usuario, percibido y valorado según los trabajadores del Hospital Santa Rosa en Madre de Dios. Del total de entrevistados se halló que el 48% de las opiniones identifican el nivel alto, 52% el nivel medio y 0% el nivel malo. Asimismo, al visualizar sobre la dimensión Eficiencia se encontró una mayor inclinación con 52% para un nivel alto, 48% un nivel medio y 0% un nivel bajo, esto quiere decir, que si posee una alta eficiencia en el desempeño con los recursos que la entidad posee. Sobre la valoración respecto a la dimensión Disponibilidad, que el 58% tiene un nivel alto, 40% un nivel medio y 2% un nivel bajo, es decir, que la disponibilidad de servicios está presente entre las prestaciones ya sea con limitantes o no, pero se encuentran al servicio de los usuarios. Finalmente, respecto a la dimensión Cumplimiento, se encuentra una variación debido que el 40% tiene un nivel alto, 60% un nivel medio y 0% un nivel bajo, esto concluye que, el nivel de cumplimiento es regular y presenta notorias exigencias de mejora en su función.

Tabla 2

Tabla de frecuencias de la variable Satisfacción del usuario y sus dimensiones

	Satisfacción del usuario		D1. Eficiencia		D2. Disponibilidad		D3. Cumplimiento	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%
Medio	26	52%	24	48%	20	40%	30	60%
Alto	24	48%	26	52%	29	58%	20	40%
Total	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%

4.2. Estadística inferencial:

Hipótesis general

De la tabla 3, para la determinación sobre si existe o no la relación entre el gobierno electrónico y satisfacción del usuario, y acorde a la revisión de la tabla, se tuvo como resultado estadístico alcanzó una correlación bilateral entre las dos

variables de estudio y corresponde de grado de 0.522 lo que provee el conocimiento sobre el gobierno electrónico y satisfacción del usuario que posee una relación positiva, siendo además significativo ya que el resultado de su Sig. (Bilateral) = 0.000, y conforme a regla decisoria para la Sig. ($0.000 \leq 0.05$), en consecuencia, se aceptó la hipótesis alterna de estudio (H1) y se rechazó la hipótesis nula de la investigación (H0). Por tanto, se determinó que sí existe una relación entre las variables denominadas gobierno electrónico y satisfacción del usuario del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado en 2022.

Tabla 3

Hipótesis general

			Gobierno electrónico	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1,000	,522**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
Satisfacción del usuario		Coeficiente de correlación	,522**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Hipótesis específica 1

De la tabla 4, para la determinación sobre si existe o no la relación entre el gobierno a ciudadano y satisfacción del usuario, y acorde a la revisión de la tabla, se tuvo como resultado estadístico alcanzó una correlación bilateral entre la dimensión y la variable, que corresponde de grado de 0.330 lo que provee el conocimiento sobre el gobierno a ciudadano y satisfacción del usuario que posee una relación positiva, siendo además significativo ya que el resultado de su Sig. (Bilateral) = 0.018, y conforme a regla decisoria para la Sig. ($0.000 \leq 0.05$), en consecuencia, se aceptó la hipótesis alterna de estudio (H1) y se rechazó la hipótesis nula de la investigación (H0). Por tanto, se determinó que sí existe una relación entre la dimensión denominada gobierno a ciudadano y la variable satisfacción del usuario del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado en 2022.

Tabla 4

Hipótesis específica 1

			Gobierno ciudadano	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Gobierno ciudadano	Coeficiente de correlación	1,000	,330*
		Sig. (bilateral)	.	,019
		N	50	50
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,330*	1,000
		Sig. (bilateral)	,019	.
		N	50	50

Nota. *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Hipótesis específica 2

De la tabla 5, para la determinación sobre si existe o no la relación entre el gobierno a empresa y satisfacción del usuario, y acorde a la revisión de la tabla, se tuvo como resultado estadístico alcanzó una correlación bilateral entre la dimensión y la variable, que corresponde de grado de 0.362 lo que provee el conocimiento sobre el gobierno a empresa y satisfacción del usuario que posee una relación positiva, siendo además significativo ya que el resultado de su Sig. (Bilateral) = 0.010, y conforme a regla decisoria para la Sig. ($0.000 \leq 0.05$), en consecuencia, se aceptó la hipótesis alterna de estudio (H1) y se rechazó la hipótesis nula de la investigación (H0). Por tanto, se determinó que sí existe una relación entre la dimensión denominada gobierno a empresa y la variable satisfacción del usuario del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado en 2022.

Tabla 5

Hipótesis específica 2

			Gobierno a empresa	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Gobierno a empresa	Coeficiente de correlación	1,000	,362**
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	50	50
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,362**	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	50	50

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

Hipótesis específica 3

De la tabla 6, para la determinación sobre si existe o no la relación entre el gobierno a empleado y satisfacción del usuario, y acorde a la revisión de la tabla, se tuvo como resultado estadístico alcanzó una correlación bilateral entre la dimensión y la variable, que corresponde de grado de 0.439 lo que provee el conocimiento sobre el gobierno a empleado y satisfacción del usuario que posee una relación positiva, siendo además significativo ya que el resultado de su Sig. (Bilateral) = 0.001, y conforme a regla decisoria para la Sig. ($0.000 \leq 0.05$), en consecuencia, se aceptó la hipótesis alterna de estudio (H1) y se rechazó la hipótesis nula de la investigación (H0). Por tanto, se determinó que sí existe una relación entre la dimensión denominada gobierno a empleado y la variable satisfacción del usuario del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado en 2022.

Tabla 6

Hipótesis específica 3

			Gobierno a empleado	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Gobierno a empleado	Coeficiente de correlación	1,000	,439**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	50	50
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,439**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	50	50

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

Hipótesis específica 4:

De la tabla 7, para la determinación sobre si existe o no la relación entre el gobierno a gobierno y satisfacción del usuario, y acorde a la revisión de la tabla, se tuvo como resultado estadístico alcanzó una correlación bilateral entre la dimensión y la variable, que corresponde de grado de 0.489 lo que provee el conocimiento sobre el gobierno a gobierno y satisfacción del usuario que posee una relación positiva, siendo además significativo ya que el resultado de su Sig. (Bilateral) = 0.000, y conforme a regla decisoria para la Sig. ($0.000 \leq 0.05$), en consecuencia, se aceptó la hipótesis alterna de estudio (H1) y se rechazó la hipótesis nula de la

investigación (H0). Por tanto, se determinó que sí existe una relación entre la dimensión denominada gobierno a gobierno y la variable satisfacción del usuario del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado en 2022.

Tabla 7

Hipótesis específica 4

			Gobierno a gobierno	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Gobierno a gobierno	Coefficiente de correlación	1,000	,489**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,489**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

V. DISCUSIÓN

Dentro de los resultados encontrados en la investigación el objetivo general fue determinado según el análisis de datos que proveen el resultado que corrobora que existe una correlación significativa ($\text{Sig. } 0.000 \leq 0.05$) entre el gobierno electrónico y satisfacción del usuario del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado en 2022; con resultado de correlación bilateral positiva entre variables de grado de $\text{Rho}=0.522^{**}$, rechazando la hipótesis nula en donde podemos determinar que el gobierno electrónico que se apoya con las tecnologías de información y comunicación que solucionan problemas de satisfacción del usuario mediante herramientas digitales, además, la satisfacción del usuario posee factores que constituyen relevantes para la constitución de una percepción de la institución respecto a los usuarios que forman parte de la red de atención. De esta manera, estos resultados evidencian que la relación positiva y significativa ocurre de forma directa en el campo, es decir, que a medida que una variable se incremente su nivel, también lo hará de forma similar la otra variable que se relaciona en el presente estudio, por lo cual, también al revés ocurre, ya que a menor nivel también tendrá implicancias dentro de la otra variable con la que se relaciona. Por lo cual, la interpretación llevada al campo institucional obedece que el soporte tecnológico representa un apoyo estratégico dentro de la función pública, y estos se consiguen no solo por la inclusión digital de herramientas que pueden integrarse en los distintos niveles jerárquicos o áreas disponibles, sino también en el uso eficiente y óptimo de las tecnologías dentro de la función pública y para ello es indispensable la capacitación del personal a cargo, ya que, depende del desempeño de las personas para alcanzar el máximo provecho de las tecnologías disponibles. Bajo esta concepción, se requiere un plan de capacitación a los servidores públicos quienes se encuentran frente a los canales de atención al cliente, debido que son ellos la cara o imagen corporativa del Hospital Santa Rosa, además, puede ser coordinado por la unidad de Recursos Humanos quienes pueden considerar de modo progresivo quienes serían los funcionarios que inicien este plan de modo progresivo hasta alcanzar una institución con dominio pleno de las nuevas herramientas digitales y que favorezcan o mejoren la prestación de servicios públicos, además, de capitalizar las opiniones o valoraciones de los usuarios para optimizar en última instancia el desarrollo de mejores servicios de la institución.

En sincronía a los estudios de Cáceres (2022) su objetivo fue determinación de la relación existente entre gobierno electrónico y satisfacción de usuarios de la electrónica mesa de partes de la Municipalidad ubicada en Chorrillos. El resultado tuvo P-valor fue 0.000 menor a 0.050, evidencia la existente relación del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario, y nivel de 0.878 existiendo correlación muy alta. Concluyó con la existencia de una relación significativa entre las variables, durante el 2021. Esto evidenció que el gobierno electrónico tuvo correlación alta con satisfacción del usuario en el uso de las estrategias digitales. En este comparativa con Cáceres (2022), la presente investigación tiene alta relación por los resultados hallados debido que se encontró similitud entre los hallazgos por la misma concepción que las tecnologías bajo el marco de gobierno electrónico se presentan muy favorables dentro de la concepción de un público usuario más satisfecho y que presenta mejor valorización dentro de su percepción acerca de los servicios que recibe de parte de la institución a la que accede.

Del mismo modo, con Luna (2021) su objetivo fue determinación de la relación del Gobierno digital con la satisfacción de los usuarios del PEHC y BM para el año 2020. Resultados de gobierno digital de nivel moderado 51.92%, 40.4% deficiente y 7.69% eficiente. La satisfacción tuvo calificación nivel medio de 50%, 42.3% baja y 7.7% alta. Concluyó en la correlación significativa del gobierno digital con satisfacción de usuario; el coeficiente de Pearson indica significancia (bilateral) 0,000 menor el margen 0.05; aceptó la hipótesis con grado de correlación positiva considerable de 0,796; donde, a mayor eficiencia del gobierno digital, la satisfacción es alta. Entonces, esta investigación presentó la muestra del alto grado de relación positiva entre el gobierno electrónico con la satisfacción del usuario. Por lo tanto, la presente investigación también tiene una relación estrecha con Luna (2021) porque ambos concuerdan entre los resultados, porque los hallazgos se estructuran bajo una relación positiva y significativa dentro del gobierno digital y la satisfacción de la ciudadanía. En esta misma línea, se consolida los resultados frente a otras instituciones que se interpreta como la relevante correlación entre las variables y que produce efectos dentro de la función pública, por otro lado, aunque sea de diferente naturaleza de servicios prestados, estos guardan relación por ser altamente relacionados porque las tecnologías están presentes dentro de las instituciones públicas y los funcionarios quienes los presiden.

Entonces, respecto a este primer objetivo, es notoria la relación que existe entre el gobierno electrónico y satisfacción del usuario dentro de la infraestructura pública del Hospital de Santa Rosa, al respecto, la comparación con las investigaciones, ya que, las tecnologías están involucradas con la satisfacción del usuario debido a que a mayor implementación tecnológica también denotará mayor satisfacción entre los ciudadanos que accedan a los servicios públicos que la entidad posee. En esta misma línea, se puede observar que el Hospital Santa Rosa carece de sistemas de automatización para la simplificación de funciones, debido a que se realizan los trámites de modo presencial y realizando colas para el acceso a la atención de los pacientes que requieren de atención, asimismo, de los pagos que se realizan en cajas mediante colas para realizar la entrega del efectivo; entonces, esto es incongruente con las políticas modernas acerca del marco de la Ley de Gobierno Digital que incluso implementa dentro de sus estrategias el uso de software público, entre ellos, se encuentra el software de simplificación de pago denominado Págalo.pe, lo cual, constituye un avance en la digitalización de operaciones que involucran el uso de la tecnología dentro de los alcances del gobierno electrónico para mejorar la función pública y a su vez crear las condiciones para una finalidad de bienestar entre la población. No obstante, esto requiere una implementación progresiva dentro de las limitaciones y oportunidades de la entidad, debido a que se requiere un área especializada de soporte informático y también de personal capacitado para desempeñar las funciones que se requieren a fin de poder emplear los recursos estratégicos conforme a la disposición de los servicios provistos y de la solicitud de los usuarios.

Los objetivos específicos fueron determinados según el análisis de datos que proveen el resultado que corroboran que existe una correlación significativa ($\text{Sig. } 0.000 \leq 0.05$) entre el gobierno a ciudadano y satisfacción del usuario del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado en 2022; con resultado de correlación bilateral positiva entre variables de grado de $\text{Rho}=0.330^{**}$, rechazando la hipótesis nula.

Conforme a este segundo objetivo, se puede hallar una relación congruente debido a que es en función de los ciudadanos que la tecnología debe ser empleada, además, porque son estos los usuarios finales que van a categorizar o valorar los servicios provistos por la institución, a fin de determinar la satisfacción del usuario final frente a la disposición de los diversos servicios provistos por la entidad, ya sea

presencial o por algún recurso digital que fuese implementado. Entonces, la relación gobierno a ciudadano comienza con conocer las prioridades de las necesidades de la población, es decir, que se puede adoptar las opiniones vertidas en los diversos materiales de consulta, ya fuese de voz o por registro escrito en el libro de reclamaciones, porque son estos los registros donde se puede conocer las opiniones de la población y tomar esta valoración para comenzar a priorizar las urgencias de mejora dentro de la función pública.

Además, existe una correlación significativa (Sig. $0.000 \leq 0.05$) entre el gobierno a empresas y satisfacción del usuario del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado en 2022; con resultado de correlación bilateral positiva entre variables de grado de $Rho=0.362^{**}$, rechazando la hipótesis nula.

Respecto a este punto, se pudo observar que la relación gobierno a empresa y satisfacción del usuario presenta una correlación, y esto tiene un nivel acertado en la investigación como en la realidad objetiva, ya que, son las empresas quienes se convierten en proveedoras del Estado para ayudar en la consecución de objetivos, ya que, coadyuvan esfuerzos para el aprovisionamiento de equipamiento y activos claves para el desempeño de la función pública. En otras palabras, el Estado sin el sector privado perdería competitividad debido al impulso especializado que este sector provee, ya sea en las tecnologías como los bienes provistos a las oficinas de las instituciones públicas como en los servicios para transferir tecnología y capacitación dentro de la infraestructura y/o colaboradores que forman partes del Hospital Santa Rosa. En esa misma línea, se requiere una precisión en los requerimientos para la convocatoria pública dentro del marco de la Ley de Contrataciones, ya que, se necesita cubrir necesidades específicas con el mayor beneficio, bajo costo y tiempo oportuno para el desempeño de las funciones y la provisión de servicios dentro del Estado. Entonces, es este espacio donde el mercado y las necesidades toman forma para poder determinar las mejores soluciones en función de la máxima satisfacción del usuario esperado.

Asimismo, existe una correlación significativa (Sig. $0.000 \leq 0.05$) entre el gobierno a empleado y satisfacción del usuario del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado en 2022; con resultado de correlación bilateral positiva entre variables de grado de $Rho=0.439^{**}$, rechazando la hipótesis nula.

Cuando se refiere a la correlación entre gobierno a empleado y satisfacción del usuario, esto depende de los factores que tiene las instituciones públicas para generar empleados o colaboradores que sean altamente eficientes con el uso y disposición de recursos que presenta la institución, que, en última instancia, son los empleados quienes determinan el éxito y el máximo aprovechamiento de los activos del Estado a fin de lograr la máxima satisfacción entre los usuarios. Por otro lado, se puede observar que también existen factores para la generación de motivación dentro de los empleados, tanto motivaciones intrínsecas y extrínsecas que podrían aumentar el desempeño, por lo tanto, se necesita orientar los lineamientos políticos y digitales conforme se puedan satisfacer también las necesidades del funcionario interno y pueda ser replicado hacia el público final. Para ello, la disposición de Recursos Humanos es importante dentro de la institución, ya que existen diversos medios para generar una identidad corporativa dentro de la institución y que ello impulse mejor desempeño de sus servicios incluido el aprendizaje autónomo de tecnologías que puedan traducirse en mejores servicios para el ciudadano.

Adicionalmente, existe una correlación significativa ($\text{Sig. } 0.000 \leq 0.05$) entre el gobierno a gobierno y satisfacción del usuario del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado en 2022; con resultado de correlación bilateral positiva entre variables de grado de $Rho=0.489^{**}$, rechazando la hipótesis nula.

Finalmente, esta relación entre los niveles de gobierno a gobierno y la satisfacción del usuario concluye en una amplia y extensiva concepción de la transversalidad de las políticas nacionales dentro del sector salud, ya que, si bien es cierto, el marco de la ley de Gobierno Digital requiere de una aplicación transversal en todas las entidades, desde el ministerio hasta el centro de salud más alejado de la ciudad. Por lo tanto, es importante el trabajo en conjunto porque es mejor la distribución de responsabilidades y la asignación de presupuestos que se destinen en los diferentes fines que se requieren dentro de la atención y satisfacción de los usuarios.

En comparación con Chan et al. (2020) su objetivo estudió la satisfacción de los ciudadanos acorde al gobierno electrónico, los que concluyeron que, las características del diseño electrónico favorecieron la mejora del servicio de gobierno electrónico, por ende, esto influyó en la calidad captada por los usuarios impactando en lo que respecta a satisfacción de los ciudadanos con 84,5%. De

esto, se consideró relevante el resultado de una interacción tripartita asociado a las percepciones del servicio. Por tanto, se relaciona con este hallazgo debido a su similitud de resultados entre investigaciones. Esta comparación, además, tiene esa orientación de un diseño moderno electrónico para mejorar los servicios, ya que, a medida que se estudie la interfaz de las plataformas digitales para mejorar el uso y recorrido del flujo de los servicios, también se obtendrá mejores resultados frente a la política digital para la modernización de las instituciones.

Respecto a Mohammad et al. (2019) estudiaron gobierno electrónico desde la perspectiva respecto a la interacción y satisfacción de los ciudadanos en la nación de Jordania. Concluyó con la correlación positiva alta de las variables. En tanto, se vio que los elementos tienen relación por la percepción de utilidad y satisfacción del usuario. Por ello, es consecuente estos hallazgos con la presente investigación debido que guardan relación, porque la ciudadanía y su satisfacción dependen de la interacción de los servicios digitales que se puedan diseñar en los distintos niveles jerárquicos de la administración pública, y como resultado mejorar el uso y opinión de la población usuaria.

Según, Ma y Zheng (2017) en desempeño del gobierno electrónico y la satisfacción de los ciudadanos de la región Europa. Concluyó, existe una relación moderada sobre la variable desempeño del gobierno electrónico y la variable satisfacción de los ciudadanos con un coeficiente de 57,8%. En contraste, se vio el desempeño de gobierno electrónico que influye a la satisfacción de usuarios ciudadanos. De acuerdo a estos resultados, Ma y Zheng (2017) concuerdan con los resultados de este presente estudio, por la similitud entre resultados que evidencian una relación positiva y moderada dado que se encuentra un vínculo entre el desempeño gobierno electrónico de los diversos recursos digitales que se consultó en Europa con la proyección de satisfacción en los ciudadanos, esto se interpreta como una relación significativa entre las tecnologías provistas en los portales digitales que asocian los servicios orientados a facilitar la función pública, cumpliendo con las necesidades básicas específicas y otros de nivel considerable que oriente las opiniones favorables al ejercicio de la administración pública.

Asimismo, con Nguyen et al. (2020) plantearon identificar los indicadores de la satisfacción de los ciudadanos con el gobierno electrónico en el país de Vietnam. Concluyó que el gobierno electrónico y la satisfacción y sus dimensiones,

presentaron una relación positiva directa determinado acorde a la confianza, conveniencia y a los factores: transparencia, apoyo de los ciudadanos, confiabilidad y eficiencia. Finalmente, se consideraron vital dentro del enfoque de satisfacción de usuarios por implementar tecnologías para su desarrollo. En este contexto, al considerar los indicadores para determinar la satisfacción, se traduce en un conocimiento de los usuarios para coadyuvar esfuerzos en función de atender estos indicadores, ya que se espera satisfacer las necesidades antes que buscar los beneficios, bajo esta perspectiva se busca identificar estos indicadores para determinar los niveles de satisfacción en los usuarios respecto a los factores que son definitivos en la consecución del público satisfecho.

También con Al-Kaseasbeh et al. (2019) respecto a la investigación en Malasia sobre Evaluación de servicios de gobierno electrónico desde la perspectiva de la interacción y satisfacción de los ciudadanos en Jordania: Estudio piloto. Sus resultados sobre 100 participantes evidenciaron un valor superior a 0,700 que se interpretó como favorable y el hallazgo de nivel de significancia Sig. $p < 0.001$, que valida que sí existe una relación positiva de las variables de investigación. Como discusión comparativa con la investigación, el servicio de gobierno electrónico se observó su impacto en la satisfacción e interacción de los ciudadanos en Jordania. Esto consiste en la inversión que se ejecuta para lograr los objetivos del marco digital de los servicios de gobierno electrónico, ya que, se busca destinar partidas presupuestarias para potenciar la función de prestación de servicios públicos y que genere mayor bienestar en la ciudadanía. Al respecto, se puede evidenciar un incremento proporcional de la satisfacción e interacción del usuario conforme el nivel de implementación de los servicios de gobierno electrónico del aparato estatal.

Del mismo modo al compararse con Alonso (2020) quien determinó la relación existente sobre las TIC's y la satisfacción percibidos o destinados para los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Babahoyo en Ecuador. El resultado fue el 63,8% que calificaron a las TIC's a un nivel medio y el 35,4% calificaron a un nivel alto. Esto quiere decir que la influencia del gobierno electrónico incide en la percepción de satisfacción de la ciudadanía y esto se evidencia con el porcentaje de nivel medio que acompaña a los resultados de la investigación, ya que su relación depende del equipamiento y preparación en similitud con la presente investigación, pues en ambos hallazgos se requiere

potenciar el gobierno electrónico para incrementar el nivel perceptivo de la satisfacción del usuario.

También con Ojeda (2021) determinó si existe relación entre el gobierno digital y satisfacción del usuario para la institución pública denominada Corte Superior de Justicia del Santa durante el año 2020. Resultó que percibieron de nivel medio al gobierno digital con 55% y de nivel medio a la satisfacción del usuario con 79%. Comprobó una correlación directa y significativa con Rho de Spearman de 0,540 y significancia de $p=0,000$. En concordancia a esta investigación, el aporte que se identificó fue correlacionadas directa y significativa, promoviendo su comparación y evidencia concreta de correlación, en tanto, estos resultados son congruentes a los resultados de la presente investigación, ya que también coinciden con estos hallazgos, porque presentan una naturaleza vinculante entre la tecnología empleada por la institución con respecto a la asociación de satisfacción en la ciudadanía; esto quiere decir, que las instituciones a medida que implementan recursos digitales pueden crear mejores canales de atención y mayor satisfacción que se estima en los usuarios de los servicios directos.

Estos hallazgos concluyen en que tanto las variables y sus dimensiones presentaron una correlación positiva y significativa, por lo cual, se determinó que el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario son ampliamente relacionadas y estrechamente son afectadas de manera que si uno presenta un mayor nivel también lo hace en la misma proporción la otra variable, del mismo modo al revés. Por consiguiente, se requiere una amplia capacitación en el personal del Hospital que se encarga principalmente de las funciones del área de economía y también el área administrativa, como tesorería y caja, ya que, son muy relacionadas con las responsabilidades de brindar una atención al cliente, ya sea para la recepción de pagos, separación de citas, ejecución de trámites, mesa de partes, entre otros.

En tanto, la progresión de las mejoras debe responder a un plan sostenible que se pueda implementar por etapas con una visión de modernización de la institución y que se equipe e implementen tecnologías dentro de las funciones críticas que se relacionan con la atención al cliente, para ello, como se detalló en párrafos anteriores, debe estructurarse de acuerdo a la priorización de necesidades dentro de los usuarios directos del hospital, además, deberían ser corroborados por los empleados quienes tienen el trato directo con la ciudadanía para determinar

cuáles son los activos estratégicos y digitales que se requiere implementar con urgencia dentro de las funciones del Hospital Santa Rosa.

Otro punto adicional, se hace hincapié en el uso de tecnología por medio de la solicitud de software público disponible dentro del marco de la Ley de Gobierno Digital, que se articulan para todas las instituciones del país, con la finalidad de ser integradas dentro de sus actividades apoyadas con una transversalidad de lenguaje informático para desarrollar actividades claves en la entidad. Entre ellos, se encuentra el software público Págalo.pe, lo cual, facilita el pago digital de los diversos servicios que se puede ejecutar en línea, considerando que la población posee medios de pago además del efectivo o físico y se puede ejecutar los pagos por vías electrónicas y así agilizar los mecanismos de atención. Del mismo modo, se puede estudiar las necesidades y comparar con la plataforma de software público y de interoperabilidad para alcanzar una uniformización de funciones y que permita la automatización de actividades y que incremente el bienestar y la valoración positiva entre los ciudadanos y usuarios del Hospital Santa Rosa.

Por último, se expresa que esta investigación se ha realizado bajo la estructura metodológica propuesta desde su concepción, por lo cual, los hallazgos resultantes son congruentes con los objetivos e hipótesis planteados; no obstante, no se halló inconvenientes para realizar la investigación, sino una amplia participación voluntaria entre los trabajadores del Hospital Santa Rosa. Del mismo modo, se presentan estos resultados con fines académicos y científicos que se pueden profundizar en estudios posteriores que incrementen el nivel de detalle y profundidad que requiere la investigación, con propuestas o alternativas de soluciones efectivas que puedan ser implementados en las áreas estudiadas, como también en otras instituciones que se encuentren bajo las condiciones similares del presente estudio, además, que respondan a los alcances de una mayor satisfacción de los usuarios, ya que, se espera una modernización de las funciones por medio de software y hardware, también de capacitaciones a los empleados que conforman la imagen y representan a la institución en las áreas de atención al usuario. Todo bajo la visión de crear mejores servicios a los ciudadanos, con canales modernos de atención y generando un mayor bienestar público.

VI. CONCLUSIONES

- Primera** : El resultado fue una correlación bilateral de $Rho=0.522^{**}$ que se interpreta positiva, y es significativa con Sig (Bilateral) = 0.000, que cumple con la regla decisoria de la Sig. ($0.000 \leq 0.05$), lo cual acepta la hipótesis alterna. Sí existe una relación entre las variables denominadas gobierno electrónico y satisfacción del usuario del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado en 2022.
- Segunda** : El resultado fue una correlación bilateral de $Rho=0.330^{**}$ que se interpreta positiva, y es significativa con Sig (Bilateral) = 0.018, que cumple con la regla decisoria de la Sig. ($0.000 \leq 0.05$), lo cual acepta la hipótesis alterna. Sí existe una relación entre el gobierno a ciudadano y la satisfacción del usuario del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado en 2022.
- Tercera** : El resultado fue una correlación bilateral de $Rho=0.362^{**}$ que se interpreta positiva, y es significativa con Sig (Bilateral) = 0.010, que cumple con la regla decisoria de la Sig. ($0.000 \leq 0.05$), lo cual acepta la hipótesis alterna. Sí existe una relación entre el gobierno a empresa y la satisfacción del usuario del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado en 2022.
- Cuarta** : El resultado fue una correlación bilateral de $Rho=0.439^{**}$ que se interpreta positiva, y es significativa con Sig (Bilateral) = 0.001, que cumple con la regla decisoria de la Sig. ($0.000 \leq 0.05$), lo cual acepta la hipótesis alterna. Sí existe una relación entre el gobierno a empleado y la satisfacción del usuario del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado en 2022.
- Quinta** : El resultado fue una correlación bilateral de $Rho=0.489^{**}$ que se interpreta positiva, y es significativa con Sig (Bilateral) = 0.000, que cumple con la regla decisoria de la Sig. ($0.000 \leq 0.05$), lo cual acepta la hipótesis alterna. Sí existe una relación entre el gobierno a gobierno y la satisfacción del usuario del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado en 2022.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera** : Se sugiere a los altos funcionarios del Hospital Santa Rosa, incluir dentro de las coordinaciones institucionales los equipamientos digitales que mejoren la atención al usuario, de acuerdo, a la priorización de las necesidades registradas y derivadas por las opiniones de los usuarios o clientes del hospital; asimismo, que se integren progresivamente en la institución para mejorar la función pública dentro del Hospital Santa Rosa.
- Segunda** : Se recomienda a la unidad de economía del Hospital Santa Rosa, la adquisición de sistemas de pagos en línea, plataformas de automatización y/u otros software y hardware que incrementen el desempeño de las funciones de caja y tesorería; además, la inclusión de un plan de capacitaciones de los funcionarios del Hospital Santa Rosa para mejorar la atención de los usuarios.
- Tercera** : Se recomienda distribuir en el Hospital Santa Rosa un mayor presupuesto para destinarlo en cubrir las necesidades que satisfagan a los usuarios, para ello, se debe orientar las acciones concretas que persigan los objetivos y calidad de atención, entre ello, debe ser orientado en mejores canales de atención al cliente y con orientación en el uso de mesa de partes y otros medios.
- Cuarta** : Se sugiere añadir dentro de las funciones de las áreas respectivas a atención del usuario del Hospital Santa Rosa, una integración digital con las plataformas web y redes sociales para incrementar el nivel de la satisfacción de los usuarios, incluido las coordinaciones con el área de soporte informático para mejorar las comunicaciones e interacción de los servicios públicos: mesa de partes virtual, caja online, entre otros.

REFERENCIAS

- Alanezi, M., Mahmood, A. y Basri, S. (2011). Conceptual model for measuring egovernment service quality. *2011 IEE Conference on Open Systems*. DOI: <http://dx.doi.org/10.1109/ICOS.2011.6079243>
- Al-Kaseasbeh, H., Harada, Y., Saraih, U. (2019). E-Government Services Assessment from the Perspective of Citizens Interaction and Satisfaction in Jordan: Pilot Study. *International Journal of Research and Review*, 6(12), 50-60. https://www.ijrrjournal.com/IJRR_Vol.6_Issue.12_Dec2019/IJRR008.pdf
- Alonso, M. (2020). *Tecnologías de información y comunicación en la satisfacción de usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Babahoyo, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49315>
- Alvarado, P., Cevallos, P., Moran, E., & Preciado, L. (2019). Modelo de gobierno electrónico peruano: servicios para el ciudadano en los portales de los gobiernos regionales. *Visionario Digital*, 3(3), 100–116. DOI: <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i3.656>
- Arguelles, E. (2022). Las etapas de desarrollo del gobierno electrónico: revisión de la literatura y análisis de las definiciones. *Entreciencias: Diálogos En La Sociedad Del Conocimiento*, 10(24). DOI: <https://doi.org/10.22201/ENESL.20078064E.2022.24.81028>

Arguelles, E., y Amaro, M. (2021). Gobernanza de datos, apropiación y confianza en el uso de aplicaciones de monitoreo en México en el contexto del COVID-19. *Administración Pública y Sociedad (APyS)*, 11, 134–155. URL: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/APyS/article/view/32781>

Arguelles, E., y Villavicencio, D. (2018). Un acercamiento al concepto de la innovación en los servicios públicos. *Entreciencias: Diálogos En La Sociedad Del Conocimiento*, 6(18), 1–16. DOI: <https://doi.org/10.22201/ENESL.20078064E.2018.18.64794>

Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica. Para ciencias administrativas, aplicadas, artísticas, humanas*. Enfoques Consulting EIRL

Ayllón, K. (2017). Gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular en el servicio de administración tributaria de Lima. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5325/Ayllon_S_KDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Blas, F., Uribe-Hernández, Y., Cacho, A., y Valqui, J. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVIII(Especial 5), 290-301.

Cáceres, E. (2022). *Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la mesa de partes electrónica de la Municipalidad de Chorrillos, 2021*. [Tesis de

maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la UCV.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/83022>

Cano, C. (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*. URL:
<https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/18562/1/Cano%20Zambrano%2C%20Christian%20Jos%C3%A9.pdf>

Carreño, M., Albornoz, N., Mazuera, R., Cuberos, M., y Vivas, M. (2018). Formación para el emprendimiento en el gobierno electrónico en Países de la Alianza del Pacífico. *Revista Espacios*, 39(16). URL:
<https://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/2170>

Chan, F. Thong, J. Brown, S. & Venkatesh, V. (2020). *Service Design and Citizen Satisfaction with E-Government Services: A Multidimensional Perspective*. *Public Administration Review*, 54(5), 124-146.
<https://doi.org/10.1111/puar.13308>

Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica [CONCYTEC]. (2020). *Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo (I+D)*. <https://acortar.link/raT4tr>

Cotrina, R. y Pumarrumi, A. U. (2020). Billetera Digital: Estrategia de Inclusión Financiera en las micro y pequeñas empresas del Perú. *Revista Colombiana de Contabilidad*, 8(15), 31-52.

Demirguc-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., y Ansar, S. (2022). The Global Findex Database 2021 : Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19. In *The Global Findex Database 2021*. Washington, DC: World Bank. DOI: <https://doi.org/10.1596/978-1-4648-1897-4>

Espinoza, W. (2022). Gobierno electrónico en el Perú: evaluación de los servicios. *Escritura y Pensamiento*, 21(43), 175–190. DOI: <https://doi.org/10.15381/escrypensam.v21i43.22792>

Febres-Ramos, R., y Mercado-Rey, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403. DOI: <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>

Ferrer-Sapena, A., Calabuig, J. M., Sánchez, E. A., y Vidal-Cabo, C. (2020). Gobierno abierto y acceso a la información: Un estudio de caso sobre el impacto en la economía local. *BiD: Textos Universitaris de Biblioteconomia i Documentació*, (45). DOI: <https://doi.org/10.1344/BiD2020.45.17>

Fietkiewicz, K., Mainka, A., y Stock, W. (2017). eGovernment in cities of the knowledge society. An empirical investigation of Smart Cities' governmental

websites. *Government Information Quarterly*, 34(1), 75–83. DOI: <https://doi.org/10.1016/J.GIQ.2016.08.003>

Fuentes-Doria, D., Toscano-Hernández, A., Malvaceda-Espinoza, E., Díaz, J., Díaz, L. (2020). *Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*. Editorial Universidad Pontificia Bolivariana.

Hernández, M. y Martínez, M. (2019). Desafíos de la información sistematizada y comunicación en el fortalecimiento de organizaciones públicas. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXV(4), 51-64. URL: <https://www.redalyc.org/journal/280/28062322004/html/>

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education.

Honores, J. (2021). *Gobierno electrónico: Hacia una tecnología humana, democrática y transparente*. Fondo Editorial Universidad Continental S.A.

Huawei. (2020). *Global Connectivity Index 2020 GCI 2020 - Country Profile: Perú*. <https://www.huawei.com/minisite/gci/en/country-profile-pe.html>

Idrogo, V. (2022). *Del dinero en efectivo al pago digital en pandemia*. World Bank. <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2022/02/04/dinero-en-efectivo-pago-digital-pandemia-america-latina>

Institute for Management Development [IMD]. (2021). *IMD World digital competitiveness ranking 2021*. IMD World Competitiveness Center. https://www.imd.org/globalassets/wcc/docs/release-2021/digital_2021.pdf

Institute for Public-Private Partnerships. (2009). *Public-Private Partnerships in e-Government: Knowledge Map*. The International Bank for Reconstruction and Development y World Bank. URL: <http://hdl.handle.net/10986/19016>

Kim, T., Ramos, C., y Mohammed, S. (2017). Smart City and IoT. *Future Generation Computer Systems*, 76, 159–162.

López, L. y Zuleta, G. (2020). El principio de beneficencia como articulador entre la teología moral, la bioética y las prácticas biomédicas. *Franciscanum. Revista de las Ciencias del Espíritu*, 62(174), 7. Epub February 23, 2021. DOI: <https://doi.org/10.21500/01201468.4884>

Luna, P. (2020). *Gobierno digital y satisfacción de los usuarios del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56201>

Ma, L. y Zheng, Y. (2017). National e-government performance and citizen satisfaction: a multilevel analysis across European countries. *International*

review of administrative article sciences, 85(10), 1-21.
<https://doi.org/10.1177/0020852317703691>

Mohammad, H. Harada, Y. & Naiemah, U. (2019). E-Government services assessment from the perspective of citizen's interaction and satisfaction in Jordan: pilot study. *International Journal of Research and Review*, 6(12).
https://www.ijrrjournal.com/IJRR_Vol.6_Issue.12_Dec2019/IJRR008.pdf

Montesinos, L. (2017). *El gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la UCV.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/9036>

Moreno-López, A., Porporato, M., y Maharaj, G. (2022). Transparencia y corrupción: Rol del habitus en las disputas por el poder. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVIII(1), 334-351. DOI: <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i1.37695>

Nguyen, T. Phan, D. Le, A. y Nguyen, L. (2020). The determinants of citizens' satisfaction of e-government: an empirical study in Vietnam. *The journal of Asian finance, economics and business*, 7(8), 519-531.
<https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no8.519>

Ñaupas, H., Palacios, J., Romero, H., y Valdivia, M. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.

OCDE. (2020). The OCDE Digital Government Policy Framework: Six dimensions of a Digital Government. *OCDE Public Governance Policy Papers*, No. 02, OCDE Publishing, Paris. DOI: <https://doi.org/10.1787/f64fed2a-en>

OCDE. (2020). Digital Government Index: 2019 results. *OCDE Public Governance Policy Papers*, No. 03, OCDE Publishing, Paris. DOI: <https://doi.org/10.1787/4de9f5bb-en>

Ojeda, V. (2020). *Gobierno Digital y Satisfacción del Usuario de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/65307>

Ojha, S., & Pandey, I. M. (2017). Management and financing of e-Government projects in India: Does financing strategy add value? *IIMB Management Review*, 29(2), 90–108. DOI: <https://doi.org/10.1016/J.IIMB.2017.04.002>

Pérez, E. y Titelman, D. (Eds.). (2018). *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo*, Libros de la CEPAL, N° 153 (LC/PUB.2018/18-P). Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

Pillaca, P. (2022). Gobierno electrónico para el desarrollo de la calidad de servicio público latinoamericano en tiempos de covid – 19: revisión sistemática de la

literatura. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3293-3315.

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2834

Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Servicios Académicos Intercontinentales S.L.

Ripalda, J. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, VII(edición especial). DOI: <https://doi.org/10.46377/DILEMAS.V30I1.1216>

Rutkowski, M., García, A., Bull, G., Guermazi, B., y Grown, C. (2020). *Responding to crisis with digital payments for social protection: Short-term measures with long-term benefits*. World Bank Blogs. <https://blogs.worldbank.org/voices/responding-crisis-digital-payments-social-protection-short-term-measures-long-term-benefits>

Secretaría de Gobierno y Transformación Digital. (2022). *Gobierno Digital en Perú*. Portal Institucional. <https://www.gob.pe/transformaciondigital>

Segura, I. (2022). Efecto de la implementación del gobierno electrónico en la gestión del hospital Domingo Olavegoya de Jauja, 2020-2021. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84044/Segura_CID-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Utrilla, J. (2022). *Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83094>
- Valderrama, S. (2018). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: cuantitativa, cualitativa y mixta (9na reimpresión)*. Editorial San Marcos.
- Botrić, V. y Božić, L. (2021). The digital divide and E-government in European economies, *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 34(1), 2935-2955, DOI: <https://doi.org/10.1080/1331677X.2020.1863828>
- Vargas, C. (2021). El gobierno digital y su implementación en el estado. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 13767–13777. DOI: https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V5I6.1356
- Vargas, I., Mucha, J., Fernández, E., Ibarguen, F., y Condorí, F. (2020). Gobierno electrónico en las entidades públicas del Perú. *Revista Inclusiones*, 7(especial), 111–123. URL: <https://revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/1201>
- Velásquez, L. (2018). Gobierno electrónico y la administración de la Institución Educativa N°56002-Rosaspata de Sicuani 2018. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33923/velasquez_vl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO, 2022							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: GOBIERNO ELECTRONICO				
¿Cuál es la relación entre el Gobierno electrónico y satisfacción del usuario del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado en 2022?	Determinar la relación entre el Gobierno electrónico y satisfacción del usuario del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado en 2022	Existe una relación entre el Gobierno electrónico y satisfacción del usuario del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado en 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Gobierno a ciudadano	1 Administrativo 2 Visibilidad 3 Interactivo 4 Flexibilidad	1 – 4	Ordinal, Tipo Likert, politómica	Bajo 16 - 37
			Gobierno a empresa	1 Administrativo 2 Información 3 Transacción 4 Transparencia	5 – 8		
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Gobierno a empleado	1 Mediatizar 2 Intranet 3 E-learning 4 Productividad	9 – 12	En desacuerdo - 2	Medio 38 - 59
¿Cuál es la relación entre el Gobierno a ciudadano y satisfacción del usuario del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado en 2022?	Determinar la relación entre el Gobierno a ciudadano y satisfacción del usuario del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado en 2022	Existe una relación entre el Gobierno a ciudadano y satisfacción del usuario del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado en 2022	Gobierno a gobierno	1 Coordinación 2 Planificación 3 Dinámico 4 Interoperabilidad	13 – 16	Ni desacuerdo ni acuerdo - 3	Alto 60 - 80
						De acuerdo - 4	
Variable 2: SATISFACCION DEL USUARIO							
¿Cuál es la relación entre el Gobierno a empresas y satisfacción del usuario del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado en 2022?	Determinar la relación entre el Gobierno a empresas y satisfacción del usuario del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado en 2022	Existe una relación entre el Gobierno a empresas y satisfacción del usuario del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado en 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Eficiencia	1 Comprensión del uso del sistema 2 Percepción de éxito	1 – 5	Ordinal, Tipo Likert, politómica	Bajo 16 - 37
¿Cuál es la relación entre el Gobierno a empleado y satisfacción del usuario del Hospital	Determinar la relación entre el Gobierno a empleado y satisfacción del usuario del	Existe una relación entre el Gobierno a empleado y satisfacción del usuario del	Disponibilidad	1 Disponibilidad del sistema	6 – 10	Totalmente en desacuerdo - 1	Medio 38 - 59
						Alto	

Santa Rosa de Puerto Maldonado en 2022?	Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado en 2022	Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado en 2022		2 Disponibilidad del soporte		En desacuerdo - 2	60 - 80
¿Cuál es la relación entre el Gobierno a gobierno y satisfacción del usuario del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado en 2022?	Determinar la relación entre el Gobierno a gobierno y satisfacción del usuario del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado en 2022	Existe una relación entre el Gobierno a gobierno y satisfacción del usuario del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado en 2022	Cumplimiento	1 Nivel de valoración 2 Ahorro de tiempo	11 – 16	Ni desacuerdo ni acuerdo - 3 De acuerdo - 4 Totalmente de acuerdo - 5	
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:		
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Método: Hipotético deductivo Diseño: No experimental Nivel: Correlacional Corte: Transversal		Población: 50 trabajadores Muestra: 50 trabajadores (Censal)	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario		Descriptiva: Tablas de frecuencia y/o esquemas Inferencial: Coeficiente de Rho Spearman		

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable 1 Gobierno electrónico	Honores (2021) definió que el gobierno electrónico va a situar a las TIC como parte de las herramientas y un factor de apoyo en el desarrollo de un eficiente gobierno. Esto simbolizará una calidad mayor de los servicios públicos que se prestan y mayor información en el proceso mejorado de las tomas de decisiones; también, otorgará facilidades para las coordinaciones entre instancias de gobierno.	Honores (2021) divide en 4 dimensiones: Gobierno a ciudadano, Gobierno a empresa, Gobierno a empleado, Gobierno a gobierno.	Gobierno a ciudadano	Administrativo Visibilidad Interactivo Flexibilidad	Bajo 16 - 37 Medio 38 - 59 Alto 60 - 80
			Gobierno a empresa	Administrativo Información Transacción Transparencia	
			Gobierno a empleado	Mediatizar Intranet E-learning Productividad	
			Gobierno a gobierno	Coordinación Planificación Dinámico Interoperabilidad	
Variable 2 Satisfacción del usuario	Febres y Mercado (2020) definieron que esto corresponde a una adición de procesos mentales, con respecto a lo que es esperado por parte del usuario y a lo que es otorgado por parte del ente público. Por tal motivo, queda en responsabilidad de la institución respecto a brindar mejores servicios de atención.	Febres y Mercado (2020) divide en 3 dimensiones: eficiencia, disponibilidad y cumplimiento.	Eficiencia	Comprensión del uso del sistema Percepción de éxito	Bajo 16 - 37
			Disponibilidad	Disponibilidad del sistema Disponibilidad del soporte	Medio 38 - 59
			Cumplimiento	Nivel de valoración Ahorro de tiempo	Alto 60 - 80

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

FICHA TÉCNICAS

Ficha técnica de instrumento 1:

- Nombre: Cuestionario 1 Gobierno electrónico
- Autor: Vargas Guerra, Luis Antonio
- Dimensiones: Gobierno a ciudadano, Gobierno a empresa, Gobierno de empleado, y el Gobierno a gobierno.
- Baremos: Bajo (16 – 37), Medio (38 – 59), Alto (60 – 80)
- Ítems: 16 preguntas
- Material: Encuesta
- Muestra: 50 trabajadores del Hospital Santa Rosa de Madre de Dios.

Ficha técnica de instrumento 2:

- Nombre: Cuestionario 2 Satisfacción del usuario
- Autor: Vargas Guerra, Luis Antonio
- Dimensiones: Eficiencia, Disponibilidad, Cumplimiento.
- Baremos: Bajo (16 – 37), Medio (38 – 59), Alto (60 – 80)
- Ítems: 16 preguntas
- Material: Encuesta
- Muestra: 50 trabajadores del Hospital Santa Rosa de Madre de Dios.

CUESTIONARIO N°1
GOBIERNO ELECTRÓNICO

INSTRUCCIONES: A continuación, se encuentra un inventario de preguntas relacionadas a la variable Gobierno electrónico y sus dimensiones; estos enunciados tendrán una valoración respecto a su percepción en concordancia a la realidad que observa en la institución.

Marcar una respuesta dentro del recuadro con una “X” según corresponda. Recuerde, no hay respuestas buenas, ni malas; además, su opiniones son totalmente confidencial según los parámetros éticos de la investigación. Escoja la alternativa según represente la verdad.

VALORACIÓN DE RESPUESTAS:

TA (5) = Totalmente de Acuerdo
DA (4) = De Acuerdo
NN (3) = Ni desacuerdo ni acuerdo
ED (2) = En Desacuerdo
TD (1) = Totalmente en Desacuerdo

N°	PREGUNTAS	TA (5)	DA (4)	NN (3)	ED (2)	TD (1)
	Dimensión 1: Gobierno a ciudadano					
1.	Considera que el hospital, ha desarrollado actividades administrativas eficientes para relacionarse digitalmente a los ciudadanos					
2.	Considera que el hospital, muestra un nivel de visibilidad suficiente en sus plataformas digitales para con los ciudadanos					
3.	Considera que el hospital, ha empleado recursos digitales eficientes para un nivel interactivo entre sus plataformas					
4.	Considera que el hospital, posee recursos electrónicos efectivos que crean flexibilidad entre sus operaciones					
	Dimensión 2: Gobierno a empresa					
5.	Considera que el hospital, pone a disposición recursos digitales para mejorar los trámites administrativos con las empresas					
6.	Considera que el hospital, tiene plataformas abiertas que facilitan la consulta de información para empresas					
7.	Considera que el hospital, mantiene un plan de modernización entre sus plataformas y servicios para facilitar recursos de transacción online					

8.	Considera que el hospital, genera entre los usuarios la confianza necesaria a través de la transparencia de información online					
Dimensión 3: Gobierno a empleado						
9.	Considera que el hospital, ha ejecutado acciones de mediaciones efectivas que resuelve por vías digitales los problemas detectados					
10.	Considera que el hospital, tiene recursos disponibles como INTRANET para integrar a sus empleados dentro de la visión de la institución					
11.	Considera que el hospital, fomenta la especialización entre sus empleados para incrementar los niveles de servicio a través de materiales e-learning					
12.	Considera que el hospital, tiene un plan o política digital de mejora continua que impulsa la productividad entre sus empleados					
Dimensión 4: Gobierno a gobierno						
13.	Considera que el hospital, ejecuta actividades de coordinación efectivas que le permiten vincularse con otras entidades					
14.	Considera que el hospital, posee una debida planificación que facilita la interconexión entre instituciones a fin de mejorar sus servicios					
15.	Considera que el hospital, ha mejorado en sus resultados mediante le gestión digital permitiéndole ser más dinámico					
16.	Considera que el hospital, ha desarrollado actividades efectivas que se traducen en una interoperabilidad entre instituciones que benefician a los usuarios					

Gracias por completar el cuestionario.

CUESTIONARIO N°2
SATISFACCIÓN DEL USUARIO

INSTRUCCIONES: A continuación, se encuentra un inventario de preguntas relacionadas a la variable Satisfacción del usuario y sus dimensiones; estos enunciados tendrán una valoración respecto a su percepción en concordancia a la realidad que observa en la institución.

Marcar una respuesta dentro del recuadro con una “X” según corresponda. Recuerde, no hay respuestas buenas, ni malas; además, su opiniones son totalmente confidencial según los parámetros éticos de la investigación. Escoja la alternativa según represente la verdad.

VALORACIÓN DE RESPUESTAS:

TA (5) = Totalmente de Acuerdo
DA (4) = De Acuerdo
NN (3) = Ni desacuerdo ni acuerdo
ED (2) = En Desacuerdo
TD (1) = Totalmente en Desacuerdo

N°	PREGUNTAS	TA (5)	DA (4)	NN (3)	ED (2)	TD (1)
	DIMENSIÓN 1: Eficiencia					
1.	Considera que el hospital, comprende el valor del uso de sistemas en función de lograr la satisfacción de los usuarios					
2.	Considera que el hospital, planifica una modernización de su gestión mediante la modernización de sus sistemas					
3.	Considera que el hospital, ejecuta su presupuesto orientado a mejorar sus servicios según comprende los sistemas que requiere					
4.	Considera que el hospital, ejecuta sus funciones a fin de crear una percepción de éxito entre sus usuarios					
5.	Considera que el hospital, ha desarrollado sus últimas adquisiciones con la finalidad de alcanzar mayor éxito entre sus usuarios					
	DIMENSIÓN 2: Disponibilidad					
6.	Considera que el hospital, habilita sus sistemas a fin de crear su disponibilidad entre sus usuarios					

7.	Considera que el hospital, alcanzó un equipamiento digital suficiente que facilita la disponibilidad de los sistemas					
8.	Considera que el hospital, garantiza la satisfacción de sus usuarios, modernizando periódicamente sus sistemas disponibles					
9.	Considera que el hospital, habilita actividades de soporte digital que favorecen la solución de problemas de los usuarios					
10.	Considera que el hospital, posee suficiente personal de soporte para atender las necesidades de los usuarios					
DIMENSIÓN 3: Cumplimiento						
11.	Considera que el hospital, tiene políticas o estándares que garantizan un nivel de valoración aceptable entre los usuarios					
12.	Considera que el hospital, desarrolla entre su personal, capacitaciones o actividades para fomentar mayor sensibilidad en la valoración de sus funciones					
13.	Considera que el hospital, desarrolla una gestión que coloca a la valoración de sus usuarios primero para el cumplimiento de la prestación de sus servicios					
14.	Considera que el hospital, implementa acciones de control efectivos para alcanzar un eficiente ahorro de tiempo					
15.	Considera que el hospital, ha logrado una mejora sustancial en el ahorro de tiempo entre los usuarios					
16.	Considera que el hospital, desarrolla una política o cultura de trabajo donde se logre la mejora continua a través de la reducción de tiempos					

Gracias por completar el cuestionario.

Anexo 4. Validación de instrumentos

Tabla 8

Validez por el comité de juicio de expertos de los instrumentos

Nº	DNI	NOMBRE	PROFESIÓN	RESULTADOS	OBSERVACIÓN
1	09809746	Giovana Edith Ruiz Villavicencio	Maestra en ciencias contables y financieras Contadora Pública	Aplicable	Ninguna
2	45153617	Janet Galindo Gamonal	Docente en metodología Maestra en gestión pública Contador público	Aplicable	Ninguna
3	16725598	Obed Gustavo Perales Sánchez	Maestro en gestión pública Ingeniero en Computación e Informática	Aplicable	Ninguna

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Gobierno electrónico

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Gobierno a ciudadano								
1	Considera que el hospital, ha desarrollado actividades administrativas eficientes para relacionarse digitalmente a los ciudadanos	✓		✓		✓		
2	Considera que el hospital, muestra un nivel de visibilidad suficiente en sus plataformas digitales para con los ciudadanos	✓		✓		✓		
3	Considera que el hospital, ha empleado recursos digitales eficientes para un nivel interactivo entre sus plataformas	✓		✓		✓		
4	Considera que el hospital, posee recursos electrónicos efectivos que crean flexibilidad entre sus operaciones	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Gobierno a empresa								
5	Considera que el hospital, pone a disposición recursos digitales para mejorar los trámites administrativos con las empresas	✓		✓		✓		
6	Considera que el hospital, tiene plataformas abiertas que facilitan la consulta de información para empresas	✓		✓		✓		
7	Considera que el hospital, mantiene un plan de modernización entre sus plataformas y servicios para facilitar recursos de transacción online	✓		✓		✓		
8	Considera que el hospital, genera entre los usuarios la confianza necesaria a través de la transparencia de información online	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Gobierno a empleado								
9	Considera que el hospital, ha ejecutado acciones de mediaciones efectivas que resuelve por vías digitales los problemas detectados	✓		✓		✓		
10	Considera que el hospital, tiene recursos disponibles como INTRANET para integrar a sus empleados dentro de la visión de la institución	✓		✓		✓		
11	Considera que el hospital, fomenta la especialización entre sus empleados para incrementar los niveles de servicio a través de materiales e-learning	✓		✓		✓		
12	Considera que el hospital, tiene un plan o política digital de mejora continua que impulsa la productividad entre sus empleados	✓		✓		✓		
Dimensión 4: Gobierno a gobierno								
13	Considera que el hospital, ejecuta actividades de coordinación efectivas que le permiten vincularse con otras entidades	✓		✓		✓		
14	Considera que el hospital, posee una debida planificación que facilita la interconexión entre instituciones a fin de mejorar sus servicios	✓		✓		✓		
15	Considera que el hospital, ha mejorado en sus resultados mediante le gestión digital permitiéndole ser más dinámico	✓		✓		✓		
16	Considera que el hospital, ha desarrollado actividades efectivas que se traducen en una interoperabilidad entre instituciones que benefician a los usuarios	✓		✓		✓		

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: ...Giovana Ruiz Villavicencio DNI:09809746

Especialidad del validador:.....Docente Metodólogo.....

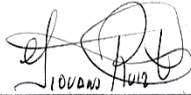
Lima 4 de Noviembre del 2022

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

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

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

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



Giovana Ruiz Villavicencio

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Satisfacción del usuario

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Eficiencia							
1	Considera que el hospital, comprende el valor del uso de sistemas en función de lograr la satisfacción de los usuarios	✓		✓		✓		
2	Considera que el hospital, planifica una modernización de su gestión mediante la modernización de sus sistemas	✓		✓		✓		
3	Considera que el hospital, ejecuta su presupuesto orientado a mejorar sus servicios según comprende los sistemas que requiere	✓		✓		✓		
4	Considera que el hospital, ejecuta sus funciones a fin de crear una percepción de éxito entre sus usuarios	✓		✓		✓		
5	Considera que el hospital, ha desarrollado sus últimas adquisiciones con la finalidad de alcanzar mayor éxito entre sus usuarios	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Disponibilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Considera que el hospital, habilita sus sistemas a fin de crear su disponibilidad entre sus usuarios	✓		✓		✓		
7	Considera que el hospital, alcanzó un equipamiento digital suficiente que facilita la disponibilidad de los sistemas	✓		✓		✓		
8	Considera que el hospital, garantiza la satisfacción de sus usuarios, modernizando periódicamente sus sistemas disponibles	✓		✓		✓		
9	Considera que el hospital, habilita actividades de soporte digital que favorecen la solución de problemas de los usuarios	✓		✓		✓		
10	Considera que el hospital, posee suficiente personal de soporte para atender las necesidades de los usuarios	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Cumplimiento	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Considera que el hospital, tiene políticas o estándares que garantizan un nivel de valoración aceptable entre los usuarios	✓		✓		✓		
12	Considera que el hospital, desarrolla entre su personal, capacitaciones o actividades para fomentar mayor sensibilidad en la valoración de sus funciones	✓		✓		✓		
13	Considera que el hospital, desarrolla una gestión que coloca a la valoración de sus usuarios primero para el cumplimiento de la prestación de sus servicios	✓		✓		✓		
14	Considera que el hospital, implementa acciones de control efectivos para alcanzar un eficiente ahorro de tiempo	✓		✓		✓		
15	Considera que el hospital, ha logrado una mejora sustancial en el ahorro de tiempo entre los usuarios	✓		✓		✓		
16	Considera que el hospital, desarrolla una política o cultura de trabajo donde se logre la mejora continua a través de la reducción de tiempos	✓		✓		✓		

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: ...Giovana Ruiz Villavicencio **DNI:09809746**

Especialidad del validador:.....Docente Metodólogo.....

Lima 4 de Noviembre del 2022

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Giovana Ruiz Villavicencio



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Gobierno electrónico

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Gobierno a ciudadano								
1	Considera que el hospital, ha desarrollado actividades administrativas eficientes para relacionarse digitalmente a los ciudadanos	X		X		X		
2	Considera que el hospital, muestra un nivel de visibilidad suficiente en sus plataformas digitales para con los ciudadanos	X		X		X		
3	Considera que el hospital, ha empleado recursos digitales eficientes para un nivel interactivo entre sus plataformas	X		X		X		
4	Considera que el hospital, posee recursos electrónicos efectivos que crean flexibilidad entre sus operaciones	X		X		X		
Dimensión 2: Gobierno a empresa								
5	Considera que el hospital, pone a disposición recursos digitales para mejorar los trámites administrativos con las empresas	X		X		X		
6	Considera que el hospital, tiene plataformas abiertas que facilitan la consulta de información para empresas	X		X		X		
7	Considera que el hospital, mantiene un plan de modernización entre sus plataformas y servicios para facilitar recursos de transacción online	X		X		X		
8	Considera que el hospital, genera entre los usuarios la confianza necesaria a través de la transparencia de información online	X		X		X		
Dimensión 3: Gobierno a empleado								
9	Considera que el hospital, ha ejecutado acciones de mediaciones efectivas que resuelve por vías digitales los problemas detectados	X		X		X		
10	Considera que el hospital, tiene recursos disponibles como INTRANET para integrar a sus empleados dentro de la visión de la institución	X		X		X		
11	Considera que el hospital, fomenta la especialización entre sus empleados para incrementar los niveles de servicio a través de materiales e-learning	X		X		X		
12	Considera que el hospital, tiene un plan o política digital de mejora continua que impulsa la productividad entre sus empleados	X		X		X		
Dimensión 4: Gobierno a gobierno								
13	Considera que el hospital, ejecuta actividades de coordinación efectivas que le permiten vincularse con otras entidades	X		X		X		
14	Considera que el hospital, posee una debida planificación que facilita la interconexión entre instituciones a fin de mejorar sus servicios	X		X		X		
15	Considera que el hospital, ha mejorado en sus resultados mediante le gestión digital permitiéndole ser más dinámico	X		X		X		
16	Considera que el hospital, ha desarrollado actividades efectivas que se traducen en una interoperabilidad entre instituciones que benefician a los usuarios	X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Mg. Galindo Carronal Jamet DNI: 45153617

Especialidad del validador: Gestión Pública

..... 07 de 11 del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Firma del Experto Informante.

Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Satisfacción del usuario

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Eficiencia								
1	Considera que el hospital, comprende el valor del uso de sistemas en función de lograr la satisfacción de los usuarios	X		X		X		
2	Considera que el hospital, planifica una modernización de su gestión mediante la modernización de sus sistemas	X		X		X		
3	Considera que el hospital, ejecuta su presupuesto orientado a mejorar sus servicios según comprende los sistemas que requiere	X		X		X		
4	Considera que el hospital, ejecuta sus funciones a fin de crear una percepción de éxito entre sus usuarios	X		X		X		
5	Considera que el hospital, ha desarrollado sus últimas adquisiciones con la finalidad de alcanzar mayor éxito entre sus usuarios	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Disponibilidad		Si	No	Si	No	Si	No	
6	Considera que el hospital, habilita sus sistemas a fin de crear su disponibilidad entre sus usuarios	X		X		X		
7	Considera que el hospital, alcanzó un equipamiento digital suficiente que facilita la disponibilidad de los sistemas	X		X		X		
8	Considera que el hospital, garantiza la satisfacción de sus usuarios, modernizando periódicamente sus sistemas disponibles	X		X		X		
9	Considera que el hospital, habilita actividades de soporte digital que favorecen la solución de problemas de los usuarios	X		X		X		
10	Considera que el hospital, posee suficiente personal de soporte para atender las necesidades de los usuarios	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Cumplimiento		Si	No	Si	No	Si	No	
11	Considera que el hospital, tiene políticas o estándares que garantizan un nivel de valoración aceptable entre los usuarios	X		X		X		
12	Considera que el hospital, desarrolla entre su personal, capacitaciones o actividades para fomentar mayor sensibilidad en la valoración de sus funciones	X		X		X		
13	Considera que el hospital, desarrolla una gestión que coloca a la valoración de sus usuarios primero para el cumplimiento de la prestación de sus servicios	X		X		X		
14	Considera que el hospital, implementa acciones de control efectivos para alcanzar un eficiente ahorro de tiempo	X		X		X		
15	Considera que el hospital, ha logrado una mejora sustancial en el ahorro de tiempo entre los usuarios	X		X		X		
16	Considera que el hospital, desarrolla una política o cultura de trabajo donde se logre la mejora continua a través de la reducción de tiempos	X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Mg. Galindo Gamonal Janet DNI: 45153617

Especialidad del validador: Gestión pública

... 07 de 11 del 2022

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


Firma del Experto Informante.
Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Gobierno electrónico

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Gobierno a ciudadano							
1	Considera que el hospital, ha desarrollado actividades administrativas eficientes para relacionarse digitalmente a los ciudadanos	X		X		X		
2	Considera que el hospital, muestra un nivel de visibilidad suficiente en sus plataformas digitales para con los ciudadanos	X		X		X		
3	Considera que el hospital, ha empleado recursos digitales eficientes para un nivel interactivo entre sus plataformas	X		X		X		
4	Considera que el hospital, posee recursos electrónicos efectivos que crean flexibilidad entre sus operaciones	X		X		X		
	Dimensión 2: Gobierno a empresa							
5	Considera que el hospital, pone a disposición recursos digitales para mejorar los trámites administrativos con las empresas	X		X		X		
6	Considera que el hospital, tiene plataformas abiertas que facilitan la consulta de información para empresas	X		X		X		
7	Considera que el hospital, mantiene un plan de modernización entre sus plataformas y servicios para facilitar recursos de transacción online	X		X		X		
8	Considera que el hospital, genera entre los usuarios la confianza necesaria a través de la transparencia de información online	X		X		X		
	Dimensión 3: Gobierno a empleado							
9	Considera que el hospital, ha ejecutado acciones de mediaciones efectivas que resuelve por vías digitales los problemas detectados	X		X		X		
10	Considera que el hospital, tiene recursos disponibles como INTRANET para integrar a sus empleados dentro de la visión de la institución	X		X		X		
11	Considera que el hospital, fomenta la especialización entre sus empleados para incrementar los niveles de servicio a través de materiales e-learning	X		X		X		
12	Considera que el hospital, tiene un plan o política digital de mejora continua que impulsa la productividad entre sus empleados	X		X		X		
	Dimensión 4: Gobierno a gobierno							
13	Considera que el hospital, ejecuta actividades de coordinación efectivas que le permiten vincularse con otras entidades	X		X		X		
14	Considera que el hospital, posee una debida planificación que facilita la interconexión entre instituciones a fin de mejorar sus servicios	X		X		X		
15	Considera que el hospital, ha mejorado en sus resultados mediante le gestión digital permitiéndole ser más dinámico	X		X		X		
16	Considera que el hospital, ha desarrollado actividades efectivas que se traducen en una interoperabilidad entre instituciones que benefician a los usuarios	X		X		X		

[Firma]
 Ing. Ubaldo Gustavo Paredes JANCICH
 GESTIÓN PÚBLICA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: PERALES SÁNCHEZ OBED GUSTAVO

DNI: 16725598

Especialidad del validador MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

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

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

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

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


07 de Noviembre del 2022


Ing. Obed Gustavo Perales Sánchez
Mg. GESTIÓN PÚBLICA



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Satisfacción del usuario

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Eficiencia								
1	Considera que el hospital, comprende el valor del uso de sistemas en función de lograr la satisfacción de los usuarios	X		X		X		
2	Considera que el hospital, planifica una modernización de su gestión mediante la modernización de sus sistemas	X		X		X		
3	Considera que el hospital, ejecuta su presupuesto orientado a mejorar sus servicios según comprende los sistemas que requiere	X		X		X		
4	Considera que el hospital, ejecuta sus funciones a fin de crear una percepción de éxito entre sus usuarios	X		X		X		
5	Considera que el hospital, ha desarrollado sus últimas adquisiciones con la finalidad de alcanzar mayor éxito entre sus usuarios	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Disponibilidad								
6	Considera que el hospital, habilita sus sistemas a fin de crear su disponibilidad entre sus usuarios	X		X		X		
7	Considera que el hospital, alcanzó un equipamiento digital suficiente que facilita la disponibilidad de los sistemas	X		X		X		
8	Considera que el hospital, garantiza la satisfacción de sus usuarios, modernizando periódicamente sus sistemas disponibles	X		X		X		
9	Considera que el hospital, habilita actividades de soporte digital que favorecen la solución de problemas de los usuarios	X		X		X		
10	Considera que el hospital, posee suficiente personal de soporte para atender las necesidades de los usuarios	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Cumplimiento								
11	Considera que el hospital, tiene políticas o estándares que garantizan un nivel de valoración aceptable entre los usuarios	X		X		X		
12	Considera que el hospital, desarrolla entre su personal, capacitaciones o actividades para fomentar mayor sensibilidad en la valoración de sus funciones	X		X		X		
13	Considera que el hospital, desarrolla una gestión que coloca a la valoración de sus usuarios primero para el cumplimiento de la prestación de sus servicios	X		X		X		
14	Considera que el hospital, implementa acciones de control efectivos para alcanzar un eficiente ahorro de tiempo	X		X		X		
15	Considera que el hospital, ha logrado una mejora sustancial en el ahorro de tiempo entre los usuarios	X		X		X		
16	Considera que el hospital, desarrolla una política o cultura de trabajo donde se logre la mejora continua a través de la reducción de tiempos	X		X		X		


 Ina. Abel Gustavo Morales S.
 Mg. GESTIÓN PÚBLICA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg PERALES SÁNCHEZ OBED GUSTAVO DNI: 16725598

Especialidad del validador:.....

07 de Noviembre del 2022

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


Ing. Obed Gustavo Perales Sánchez
Mg. GESTIÓN PÚBLICA

Anexo 5. Prueba piloto de Confiabilidad del gobierno electrónico y satisfacción del usuario

Tabla 9

Nivel de confiabilidad de los instrumentos

Estadísticas de confiabilidad		
Variable	Muestra	Alfa de Cronbach
Gobierno electrónico	20	0.73
Satisfacción del usuario	20	0.75

Nota. La prueba piloto estuvo conformada por 20 participantes como muestra

De acuerdo a los resultados, según el Coeficiente de Alfa de Cronbach que el nivel de confiabilidad de la variable de Gobierno electrónico fue de 0.73, y para la variable de Satisfacción del usuario fue de 0.75. Para ambos casos se interpreta como nivel aceptable.

ID	Preguntas																Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1	1	2	3	4	2	2	4	5	3	2	2	3	5	4	4	2	48
2	3	5	5	4	3	3	4	5	5	3	3	4	4	5	4	4	64
3	4	2	4	4	5	3	5	4	5	3	5	3	5	4	4	5	65
4	5	4	3	4	5	3	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	70
5	1	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	5	5	3	3	67
6	4	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	72
7	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	78
8	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	73
9	5	5	4	4	4	3	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	71
10	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	75
11	4	2	3	4	5	4	5	3	3	5	5	4	5	5	3	5	65
12	5	3	5	2	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	70
13	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	73
14	5	2	3	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	4	70
15	5	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	2	4	4	69
16	4	4	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	71
17	5	3	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	70
18	3	2	3	5	3	5	4	5	3	4	5	3	3	5	5	3	61
19	3	3	3	4	5	4	3	5	3	4	5	5	4	4	3	3	61
20	5	3	5	3	3	3	2	5	3	5	5	5	5	5	5	3	65
VARIANZA	1.548	1.350	0.760	0.560	0.828	0.990	0.640	0.548	0.740	0.788	0.840	0.610	0.440	0.650	0.528	0.748	
SUMATORIA DE VARIANZAS	12.565																
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	39.590																

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario **0.73**
 k : Número de ítems del instrumento 16
 $\sum_{i=1}^k S_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems 12.565
 S_T^2 : Varianza total del instrumento. 39.59

RANGO	CONFIABILIDAD
$\alpha < 0.5$	Inaceptable
$\alpha > 0.5$	Pobre
$\alpha > 0.6$	Cuestionable
$\alpha > 0.7$	Aceptable
$\alpha > 0.8$	Bueno
$\alpha > 0.9$	Excelente

ID	Preguntas																Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1	4	1	3	3	2	3	2	2	2	5	3	2	2	4	5	4	47
2	4	3	5	5	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	65
3	4	4	4	5	3	3	5	5	2	4	4	3	5	5	4	4	64
4	4	2	3	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	66
5	5	2	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	3	4	5	3	68
6	5	4	4	5	5	5	5	3	3	3	5	4	4	5	5	5	70
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	79
8	4	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	72
9	4	5	4	5	5	3	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	70
10	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	76
11	4	4	3	3	5	4	5	5	2	3	5	4	5	5	5	4	66
12	2	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	69
13	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	73
14	5	5	3	4	5	4	3	5	2	3	4	5	4	5	5	5	67
15	4	5	4	5	4	5	5	3	3	4	2	5	4	5	5	4	67
16	5	4	5	5	3	3	3	5	4	5	3	4	4	5	5	5	68
17	4	5	5	5	5	3	5	4	3	5	5	4	5	5	5	4	72
18	5	3	3	3	4	5	5	3	2	5	5	3	3	3	3	5	60
19	4	3	3	3	4	3	5	5	3	5	4	5	3	3	4	3	60
20	3	5	5	3	5	4	5	3	3	5	5	5	3	2	5	5	66
VARIANZA	0.560	1.448	0.760	0.728	0.788	0.748	0.928	0.890	1.350	0.548	0.728	0.760	0.748	0.728	0.340	0.440	
SUMATORIA DE VARIANZAS	12.488																
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	42.388																

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario **0.75**
 k : Número de ítems del instrumento 16
 $\sum_{i=1}^k S_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems 12.488
 S_T^2 : Varianza total del instrumento. 42.39

RANGO	CONFIABILIDAD
$\alpha < 0.5$	Inaceptable
$\alpha > 0.5$	Pobre
$\alpha > 0.6$	Cuestionable
$\alpha > 0.7$	Aceptable
$\alpha > 0.8$	Bueno
$\alpha > 0.9$	Excelente

Anexo 6. Base de datos

Gobierno electrónico

ID	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	PUNTAJE	VALORACION	PUNTAJE_D1	PUNTAJE_D2	PUNTAJE_D3	PUNTAJE_D4	VALORACION_D1	VALORACION_D2	VALORACION_D3	VALORACION_D4
1	1	2	3	4	2	2	4	5	3	2	2	3	5	4	4	2	48	2	10	13	10	15	2	2	2	2
2	3	5	5	4	3	3	4	5	5	3	3	4	4	5	4	4	64	3	17	15	15	17	3	2	2	3
3	4	2	4	4	5	3	5	4	5	3	5	3	5	4	4	5	65	3	14	17	16	18	2	3	3	3
4	5	4	3	4	5	3	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	70	3	16	17	18	19	3	3	3	3
5	1	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	5	5	3	3	67	3	16	18	17	16	3	3	3	3
6	4	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	72	3	16	18	19	19	3	3	3	3
7	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	78	3	20	19	19	20	3	3	3	3
8	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	73	3	18	18	19	18	3	3	3	3
9	5	5	4	4	4	3	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	71	3	18	16	18	19	3	3	3	3
10	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	75	3	19	19	20	17	3	3	3	3
11	4	2	3	4	5	4	5	3	3	5	5	4	5	5	3	5	65	3	13	17	17	18	2	3	3	3
12	5	3	5	2	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	70	3	15	19	18	18	2	3	3	3
13	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	73	3	19	17	18	19	3	3	3	3
14	5	2	3	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	4	70	3	15	18	19	18	2	3	3	3
15	5	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	2	4	4	69	3	16	19	19	15	3	3	3	2
16	4	4	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	71	3	18	18	16	19	3	3	3	3
17	5	3	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	70	3	17	17	19	17	3	3	3	3
18	3	2	3	5	3	5	4	5	3	4	5	3	3	5	5	3	61	3	13	17	15	16	2	3	2	3
19	3	3	3	4	5	4	3	5	3	4	5	5	4	4	3	3	61	3	13	17	17	14	2	3	3	2
20	5	3	5	3	3	3	2	5	3	5	5	5	5	5	5	3	65	3	16	13	18	18	3	2	3	3
21	3	3	4	3	5	2	3	2	4	4	4	4	4	3	4	5	57	2	13	12	16	16	2	2	3	3
22	4	3	3	4	5	4	4	2	5	4	3	2	3	4	5	3	58	2	14	15	14	15	2	2	2	2
23	5	2	5	4	3	2	2	4	2	5	5	5	2	4	2	5	57	2	16	11	17	13	3	2	3	2
24	5	4	2	4	2	5	2	4	5	2	4	3	3	4	2	5	56	2	15	13	14	14	2	2	2	2

25	3	5	5	3	2	4	5	5	4	4	5	4	3	5	2	3	62	3	16	16	17	13	3	3	3	2
26	5	3	5	3	3	4	2	4	3	3	5	2	5	5	2	3	57	2	16	13	13	15	3	2	2	2
27	3	3	2	4	4	5	2	2	3	3	4	3	5	3	5	3	54	2	12	13	13	16	2	2	2	3
28	5	3	2	2	4	4	2	4	3	4	3	5	4	3	2	3	53	2	12	14	15	12	2	2	2	2
29	3	5	3	3	2	5	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	58	2	14	15	15	14	2	2	2	2
30	2	2	5	2	5	5	3	3	2	3	5	2	3	4	2	5	53	2	11	16	12	14	2	3	2	2
31	4	5	4	4	5	4	2	5	2	5	5	3	3	5	2	2	60	3	17	16	15	12	3	3	2	2
32	5	2	3	4	2	5	2	2	2	5	4	3	5	2	3	4	53	2	14	11	14	14	2	2	2	2
33	3	4	3	3	4	2	2	2	3	5	4	2	3	5	5	2	52	2	13	10	14	15	2	2	2	2
34	3	5	4	5	3	5	2	3	2	4	2	3	5	5	2	2	55	2	17	13	11	14	3	2	2	2
35	2	3	4	3	4	2	5	5	4	4	2	3	2	2	2	3	50	2	12	16	13	9	2	3	2	1
36	2	4	4	3	4	3	2	5	4	5	5	2	3	5	2	4	57	2	13	14	16	14	2	2	3	2
37	3	3	2	5	2	4	2	2	5	4	4	2	5	3	5	4	55	2	13	10	15	17	2	2	2	3
38	2	2	3	3	3	2	2	4	3	2	5	3	3	5	2	2	46	2	10	11	13	12	2	2	2	2
39	2	4	4	5	5	5	4	2	4	4	2	5	5	5	3	5	64	3	15	16	15	18	2	3	2	3
40	2	3	3	4	5	5	3	5	2	2	2	5	3	2	5	3	54	2	12	18	11	13	2	3	2	2
41	5	2	2	2	2	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	61	3	11	13	18	19	2	2	3	3
42	3	2	2	4	3	4	5	5	4	5	2	2	2	3	5	4	55	2	11	17	13	14	2	3	2	2
43	3	5	2	3	5	3	5	4	2	3	3	2	2	5	2	2	51	2	13	17	10	11	2	3	2	2
44	5	3	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	2	5	54	2	13	11	14	16	2	2	2	3
45	4	4	3	5	5	2	3	2	4	4	5	4	2	5	5	5	62	3	16	12	17	17	3	2	3	3
46	3	2	5	5	3	3	2	5	3	3	3	5	5	3	5	3	58	2	15	13	14	16	2	2	2	3
47	4	2	2	4	5	3	4	3	3	5	4	2	5	4	4	2	56	2	12	15	14	15	2	2	2	2
48	2	3	2	2	2	2	2	5	5	3	2	5	4	4	3	5	51	2	9	11	15	16	1	2	2	3
49	4	4	4	5	3	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	3	68	3	17	16	17	18	3	3	3	3
50	5	5	4	5	4	2	5	3	2	4	5	3	4	2	5	4	62	3	19	14	14	15	3	2	2	2

Satisfacción del usuario

ID	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	PUNTAJE	VALORACION	PUNTAJE_D1	PUNTAJE_D2	PUNTAJE_D3	VALORACION_D1	VALORACION_D2	VALORACION_D3
1	4	1	3	3	2	3	2	2	2	5	3	2	2	4	5	4	47	2	13	14	20	2	2	2
2	4	3	5	5	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	65	3	20	20	25	3	3	3
3	4	4	4	5	3	3	5	5	2	4	4	3	5	5	4	4	64	3	20	19	25	3	3	3
4	4	2	3	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	66	3	17	21	28	2	3	3
5	5	2	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	3	4	5	3	68	3	22	23	23	3	3	3
6	5	4	4	5	5	5	5	3	3	3	5	4	4	5	5	5	70	3	23	19	28	3	3	3
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	79	3	25	25	29	3	3	3
8	4	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	72	3	23	22	27	3	3	3
9	4	5	4	5	5	3	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	70	3	23	19	28	3	3	3
10	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	76	3	24	25	27	3	3	3
11	4	4	3	3	5	4	5	5	2	3	5	4	5	5	5	4	66	3	19	19	28	3	3	3
12	2	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	69	3	20	21	28	3	3	3
13	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	73	3	24	22	27	3	3	3
14	5	5	3	4	5	4	3	5	2	3	4	5	4	5	5	5	67	3	22	17	28	3	2	3
15	4	5	4	5	4	5	5	3	3	4	2	5	4	5	5	4	67	3	22	20	25	3	3	3
16	5	4	5	5	3	3	3	5	4	5	3	4	4	5	5	5	68	3	22	20	26	3	3	3
17	4	5	5	5	5	3	5	4	3	5	5	4	5	5	5	4	72	3	24	20	28	3	3	3
18	5	3	3	3	4	5	5	3	2	5	5	3	3	3	3	5	60	3	18	20	22	2	3	2
19	4	3	3	3	4	3	5	5	3	5	4	5	3	3	4	3	60	3	17	21	22	2	3	2
20	3	5	5	3	5	4	5	3	3	5	5	5	3	2	5	5	66	3	21	20	25	3	3	3
21	5	5	3	2	3	4	5	2	3	5	2	5	2	5	3	3	57	2	18	19	20	2	3	2
22	3	3	5	4	3	4	5	4	5	5	3	3	4	4	5	2	62	3	18	23	21	2	3	2
23	2	4	3	5	4	4	5	3	2	5	2	2	4	3	5	3	56	2	18	19	19	2	3	2
24	5	3	3	4	2	2	3	4	2	3	3	5	5	3	2	4	53	2	17	14	22	2	2	2

25	5	2	2	4	4	2	4	5	5	4	4	3	5	3	2	3	57	2	17	20	20	2	3	2
26	2	2	4	2	4	3	4	3	2	4	2	3	4	5	2	2	48	2	14	16	18	2	2	2
27	2	5	4	3	5	2	3	5	2	4	5	5	3	5	2	5	60	3	19	16	25	3	2	3
28	3	4	2	3	2	2	2	3	3	4	2	3	3	5	2	2	45	2	14	14	17	2	2	2
29	3	3	3	4	3	3	5	4	5	5	5	3	2	2	5	5	60	3	16	22	22	2	3	2
30	2	3	3	3	4	5	3	5	4	5	3	5	3	3	5	3	59	2	15	22	22	2	3	2
31	4	2	3	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	56	2	18	16	22	2	2	2
32	4	5	2	3	5	2	2	3	4	5	3	3	2	4	3	3	53	2	19	16	18	3	2	2
33	3	3	3	5	5	2	4	5	4	3	4	2	3	4	4	3	57	2	19	18	20	3	2	2
34	5	2	5	5	4	5	2	3	3	4	2	4	5	5	3	4	61	3	21	17	23	3	2	3
35	3	5	4	2	2	4	3	5	3	5	3	3	3	4	2	5	56	2	16	20	20	2	3	2
36	2	5	3	3	5	5	4	2	3	5	2	4	4	2	5	3	57	2	18	19	20	2	3	2
37	3	2	4	4	3	2	2	2	2	2	2	4	5	2	2	5	46	2	16	10	20	2	1	2
38	5	5	3	5	2	2	4	5	3	4	2	4	4	3	4	2	57	2	20	18	19	3	2	2
39	5	5	4	3	2	3	2	4	4	2	2	4	4	2	3	3	52	2	19	15	18	3	2	2
40	3	5	3	4	3	2	3	2	3	5	2	4	5	3	3	2	52	2	18	15	19	2	2	2
41	2	5	3	5	2	4	2	3	4	4	2	5	4	5	3	4	57	2	17	17	23	2	2	3
42	2	3	3	4	4	2	2	3	4	3	5	2	4	3	4	2	50	2	16	14	20	2	2	2
43	3	4	4	4	4	3	5	3	3	4	4	4	3	3	3	3	57	2	19	18	20	3	2	2
44	2	5	3	4	4	4	5	2	3	4	2	2	5	5	2	2	54	2	18	18	18	2	2	2
45	3	3	2	2	5	5	4	2	2	5	3	2	3	5	2	3	51	2	15	18	18	2	2	2
46	5	2	5	3	3	3	5	3	4	5	3	4	3	5	3	4	60	3	18	20	22	2	3	2
47	3	4	4	5	4	2	5	4	5	5	2	3	2	2	4	4	58	2	20	21	17	3	3	2
48	4	4	5	4	2	3	4	4	5	5	2	3	2	2	4	5	58	2	19	21	18	3	3	2
49	5	4	4	5	3	4	2	2	3	3	3	2	2	3	4	5	54	2	21	14	19	3	2	2
50	4	5	3	4	2	4	4	4	2	2	2	3	3	2	4	4	52	2	18	16	18	2	2	2

Anexo 7. Tablas cruzadas

En la tabla debajo, se observó el mayor valor que el 38,0% indican que el gobierno electrónico se encuentra en un nivel medio y al mismo nivel de satisfacción del usuario, según la interpretación de la tabla, en el nivel medio el gobierno electrónico permite un nivel medio la satisfacción del usuario.

Tabla 10

Tabla cruzada Gobierno electrónico y Satisfacción del usuario

			Satisfacción_del_usuario		
			Medio	Alto	Total
Gobierno_electrónico	Medio	Recuento	19	5	24
		% del total	38,0%	10,0%	48,0%
	Alto	Recuento	7	19	26
		% del total	14,0%	38,0%	52,0%
Total	Recuento	26	24	50	
	% del total	52,0%	48,0%	100,0%	

En la tabla debajo, se observó el mayor valor que el 36,0% indican que el gobierno a ciudadano se encuentra en un nivel medio y al mismo nivel de satisfacción del usuario, según la interpretación de la tabla, en el nivel medio el gobierno a ciudadano permite un nivel medio la satisfacción del usuario.

Tabla 11

Tabla cruzada Gobierno a ciudadano y Satisfacción del usuario

			Satisfacción_del_usuario		
			Medio	Alto	Total
Gobierno_ciudadano	Bajo	Recuento	1	0	1
		% del total	2,0%	0,0%	2,0%
	Medio	Recuento	18	10	28
		% del total	36,0%	20,0%	56,0%
	Alto	Recuento	7	14	21
		% del total	14,0%	28,0%	42,0%
Total	Recuento		26	24	50
	% del total		52,0%	48,0%	100,0%

En la tabla debajo, se observó el mayor valor que el 34,0% indican que el gobierno a empresa se encuentra en un nivel medio y al mismo nivel de satisfacción del usuario, según la interpretación de la tabla, en el nivel medio el gobierno a empresa permite un nivel medio la satisfacción del usuario.

Tabla 12

Tabla cruzada Gobierno a empresa y Satisfacción del usuario

			Satisfacción_del_usuario		
			Medio	Alto	Total
Gobierno_empresa	Medio	Recuento	17	7	24
		% del total	34,0%	14,0%	48,0%
	Alto	Recuento	9	17	26
		% del total	18,0%	34,0%	52,0%
Total	Recuento		26	24	50
	% del total		52,0%	48,0%	100,0%

En la tabla debajo, se observó el mayor valor que el 38,0% indican que el gobierno a empleado se encuentra en un nivel medio y al mismo nivel de satisfacción del usuario, según la interpretación de la tabla, en el nivel medio el gobierno a empleado permite un nivel medio la satisfacción del usuario.

Tabla 13

Tabla cruzada Gobierno a empleado y Satisfacción del usuario

			Satisfacción_del_usuario		
			Medio	Alto	Total
Gobierno_empleado	Medio	Recuento	19	7	26
		% del total	38,0%	14,0%	52,0%
	Alto	Recuento	7	17	24
		% del total	14,0%	34,0%	48,0%
Total	Recuento		26	24	50
	% del total		52,0%	48,0%	100,0%

En la tabla debajo, se observó el mayor valor que el 38,0% indican que el gobierno a gobierno se encuentra en un nivel alto y al mismo nivel de satisfacción del usuario, según la interpretación de la tabla, en el nivel medio el gobierno a gobierno permite un nivel alto la satisfacción del usuario.

Tabla 14

Tabla cruzada Gobierno a gobierno y Satisfacción del usuario

			Satisfacción_del_usuario		
			Medio	Alto	Total
Gobierno_gobierno	Bajo	Recuento	1	0	1
		% del total	2,0%	0,0%	2,0%
	Medio	Recuento	17	5	22
		% del total	34,0%	10,0%	44,0%
	Alto	Recuento	8	19	27
		% del total	16,0%	38,0%	54,0%
Total	Recuento	26	24	50	
	% del total	52,0%	48,0%	100,0%	

Anexo 8. Figuras estadísticas

Figura 1

Gráfico de frecuencias de la variable Gobierno electrónico

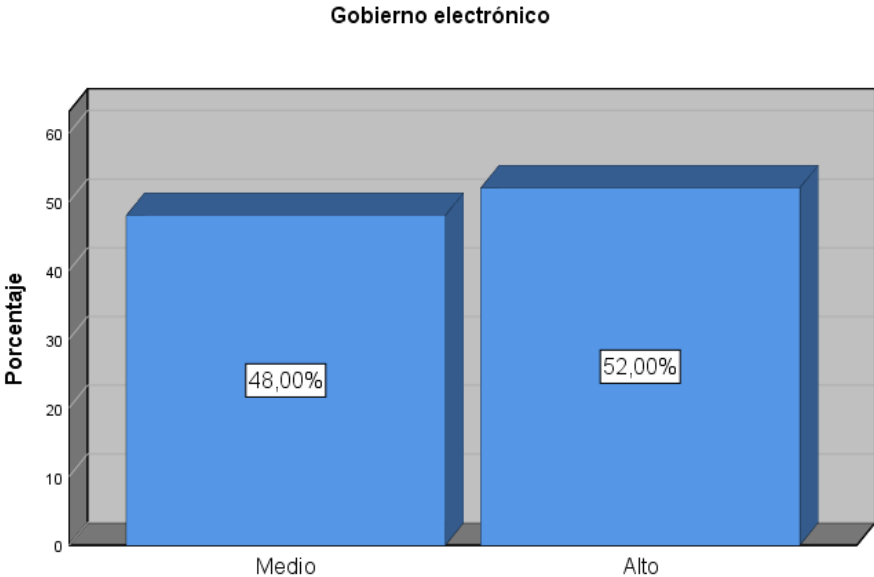


Figura 2

Gráfico de frecuencias de las dimensiones del Gobierno electrónico

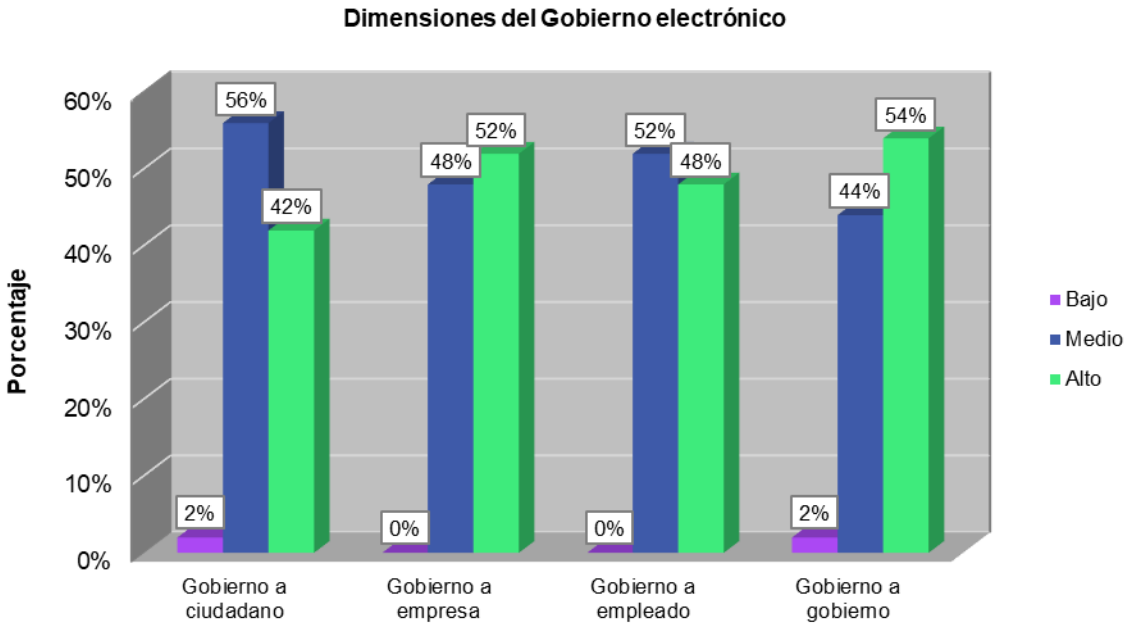


Figura 3
Gráfico de frecuencias de la variable Satisfacción del usuario

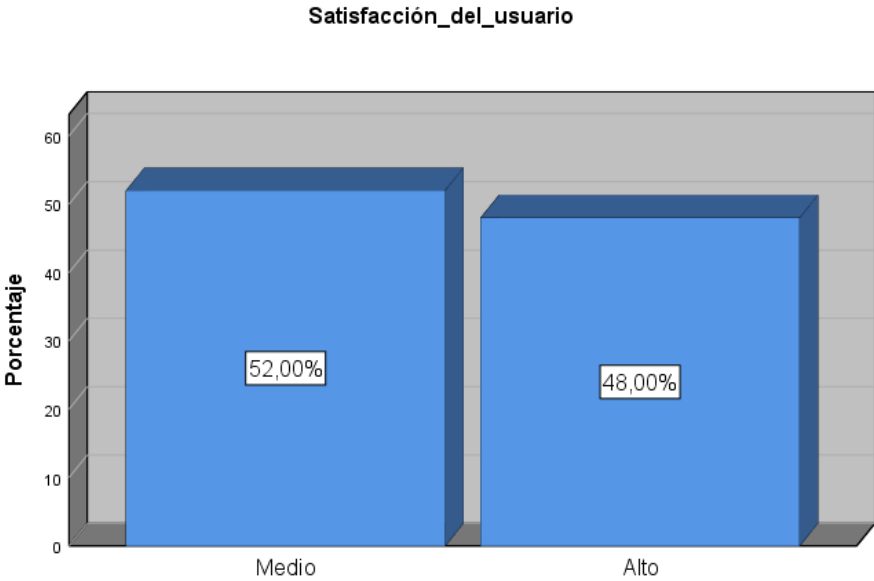


Figura 4
Gráfico de frecuencias de las dimensiones de la Satisfacción del usuario

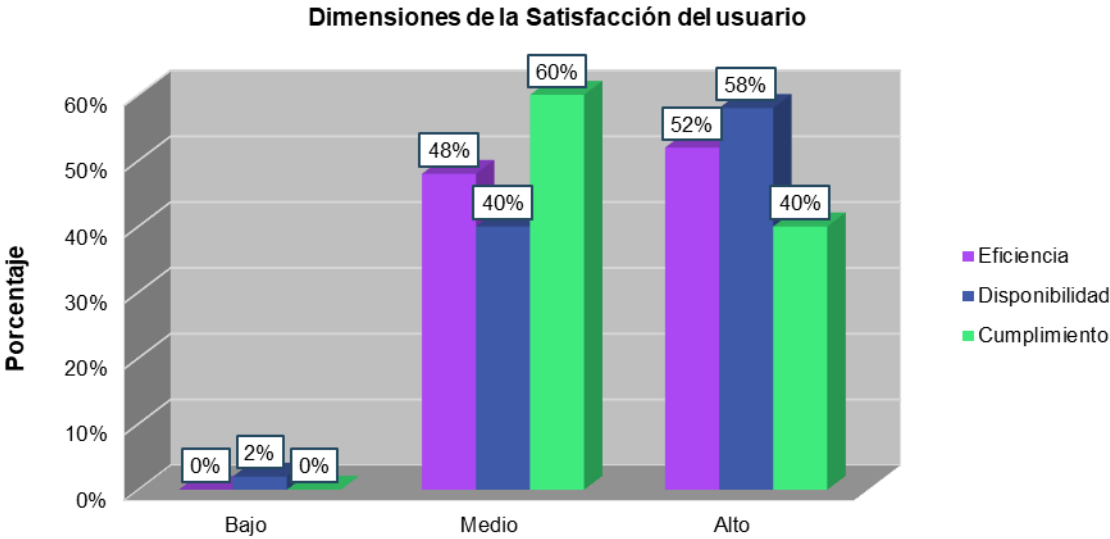


Figura 5

Tabla cruzada Gobierno electrónico y Satisfacción del usuario

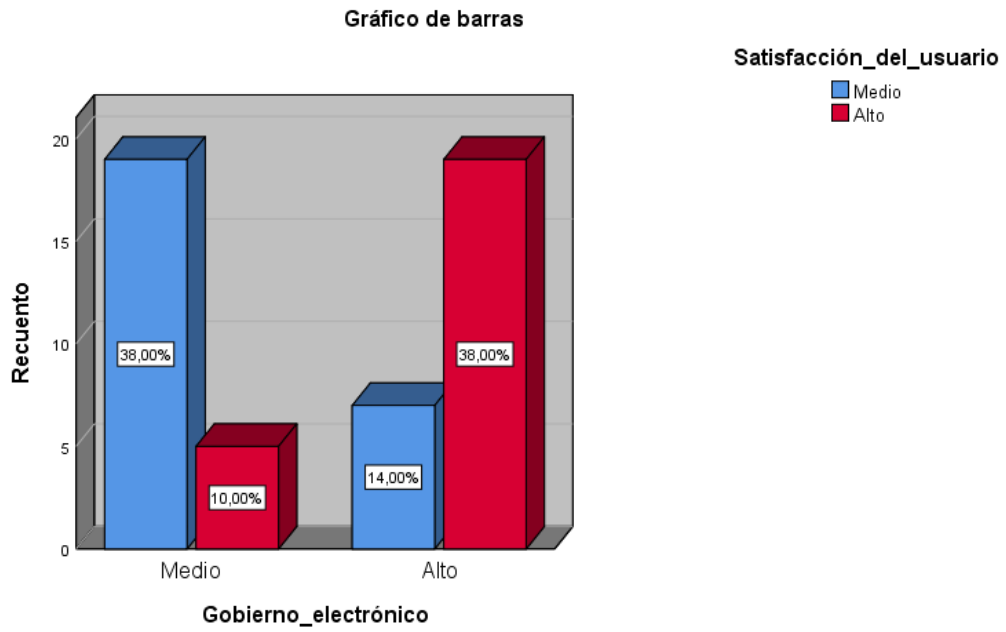


Figura 6

Tabla cruzada Gobierno a ciudadano y Satisfacción del usuario

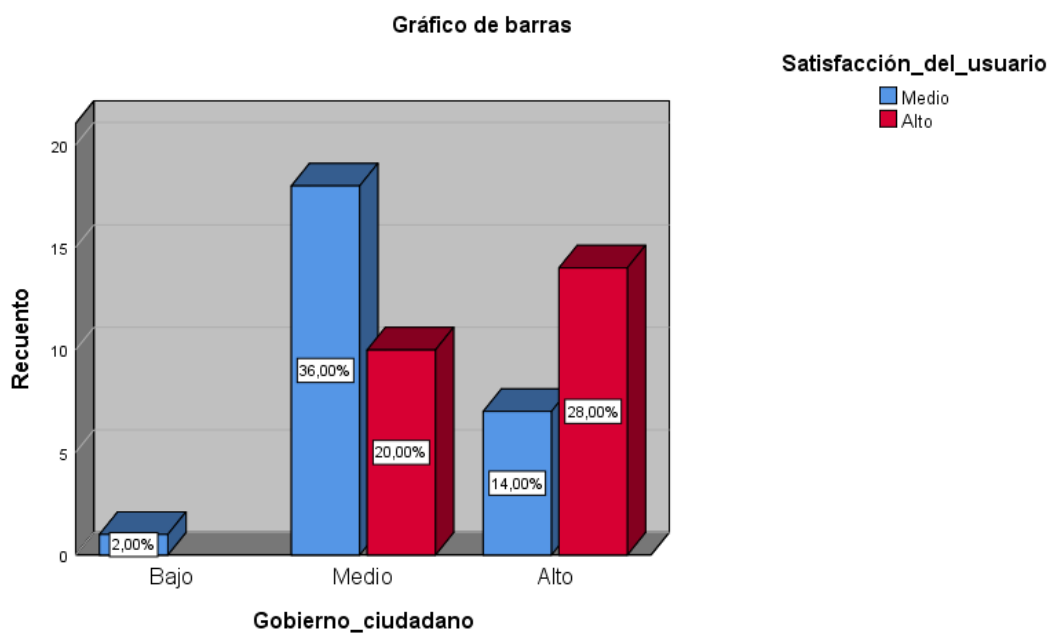


Figura 7

Tabla cruzada Gobierno a empresa y Satisfacción del usuario

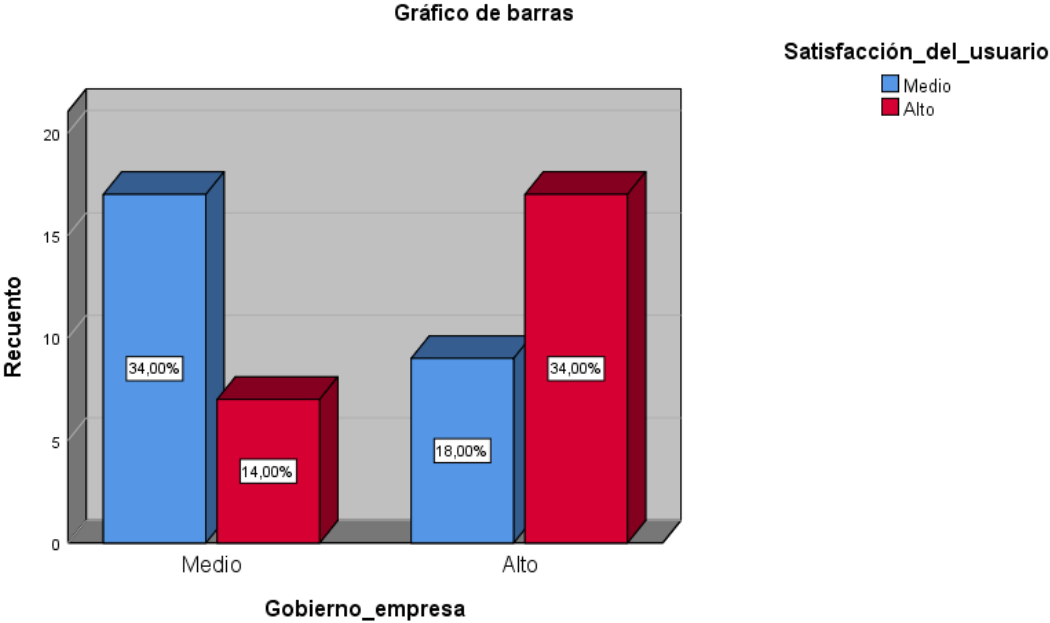


Figura 8

Tabla cruzada Gobierno a empleado y Satisfacción del usuario

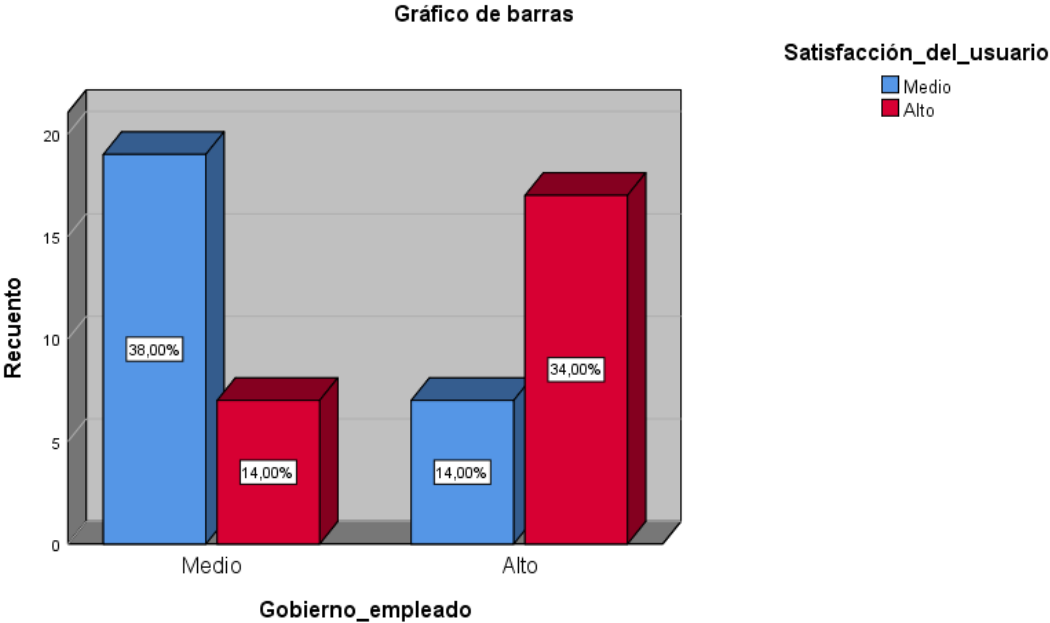
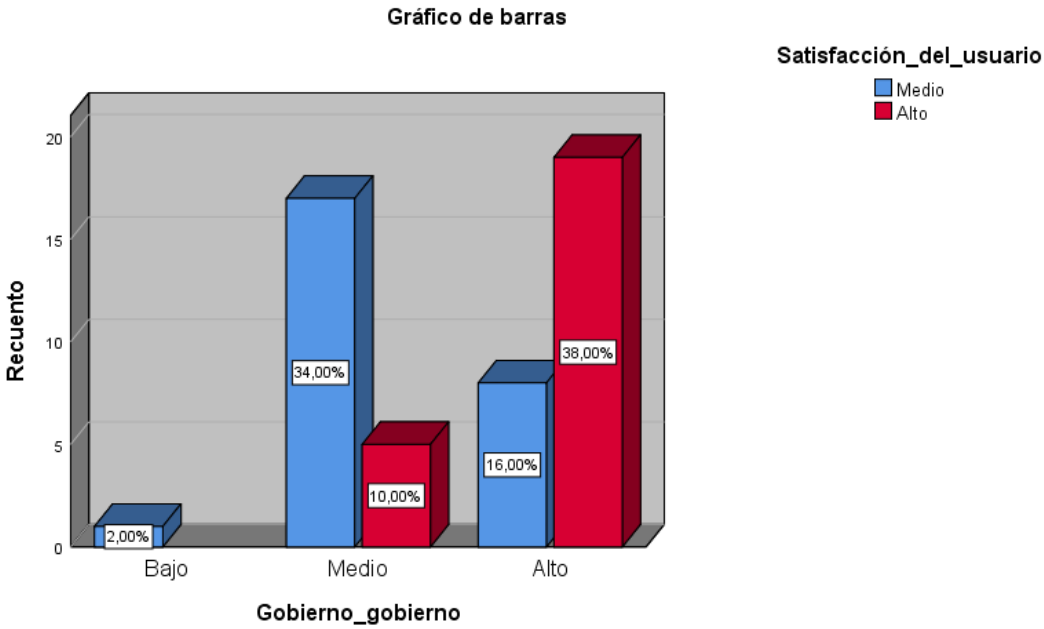


Figura 9

Tabla cruzada Gobierno a gobierno y Satisfacción del usuario



Anexo 9. Autorizaciones



Lima, 14 de noviembre de 2022



Carta P. 1480-2022-UCV-EPG-SP

Dr.
LUIS HUMBERTO CHAVEZ CELIS
DIRECTOR
HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **VARGAS GUERRA LUIS ANTONIO**; identificado(a) con DNI/CE N° 04823524 y código de matrícula N° 7002678418; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial del semestre 2022-II quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

"GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO, 2022"

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"
"Madre de Dios Capital de la Biodiversidad del Perú"

Puerto Maldonado, 14 de Noviembre del 2022

CARTA N.º 001 - 2022



Señor:

**Dr. Luis Humberto CHAVEZ CELIS,
DIRECTOR DEL HOSPITAL SANTA ROSA - PUERTO MALDONADO**

PRESENTE

**ASUNTO: SOLICITO AUTORIZACION PARA PUBLICAR Y USO DEL
NOMBRE DE LA ENTIDAD QUE DIRIGE CON FINES
NETAMENTE ACADEMICO.**

De mi especial consideración.

Es grato saludarlo cordialmente expresándole los sinceros deseos de permanentes éxitos profesionales, así como logros en la gestión Institucional que tan dignamente dirige.


Aprovecho la oportunidad para presentarme como estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo (UCV), *Luis Antonio VARGAS GUERRA con D.N.I. N° 04823524 y código de estudiante N° 7002678418 con el fin único motivo de solicitarle la autorización para publicar y uso del nombre, como también en mi Título de Investigación: "GOBIERNO ELECTRONICO Y LA SATISFACCION DEL USUARIO EN EL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO, 2022"*, con fines netamente académicos a realizar.

Así mismo adjunto el formato de:

- AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,



VARGAS GUERRA Luis Antonio
Estudiante de Maestría en Gestión Pública
Universidad César Vallejo - Lima



HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO
DIRECCIÓN EJECUTIVA



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"
"Madre de Dios Capital de la Biodiversidad del Perú"

Puerto Maldonado, 21 de noviembre de 2022.

CARTA N° 055 -2022-GOREMAD-HSRPM -DE.

Señor:
LUIS ANTONIO VARGAS GUERRA
Estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo.

LIMA.-

ASUNTO : Autoriza publicar y usar el nombre de la entidad con fines académicos.

REFERENCIA : Carta N° 001-2022.

Es grato dirigirme a usted con la finalidad de saludarlo cordialmente y, visto el documento de la referencia, mediante el cual el Sr. Luis Antonio Vargas Guerra, solicita autorización para publicar y uso del nombre de la entidad, en el que se lleva a cabo el trabajo de investigación titulado: "GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO, 2022".

Al respecto, esta Dirección autoriza la publicación y uso del nombre de la entidad que represento, con fines netamente académico, a continuación se detalla:

Nombre de la entidad : Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado.
R.U.C : 20350526073 :

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

 DIRECTOR

Humberto Chávez Celis
DIRECTOR HOSPITAL SANTA ROSA
MEDICO ANESTESIOLOGO
C.M.P. 25821 R.N.E. 022764



UADI
Archivo.
LHCHC/LPQD/msh.

Jr. Cajamarca N° 171 – Teléfono: 974944702 – 982601077 Anexo 104 - 103



HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO
"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"
"Madre de Dios Capital de la Biodiversidad del Perú"



Puerto Maldonado, 21 de noviembre de 2022.

CARTA N° 056 -2022-GOREMAD-HSRPM -DE.

Señora:
MBA. RUTH ANGELICA CHICANA BECERRA
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales de la Universidad César Vallejo.
Lima.-

Asunto : Autorización para ejecutar el proyecto de investigación.

Referencia : Carta (E012205316).

Es grato dirigirme a usted con la finalidad de expresarle mi cordial saludo, en atención al documento del rubro de la referencia, comunico a su representada que se autoriza al estudiante **VARGAS GUERRA LUIS ANTONIO**, identificado con DNI. 04823524, ejecutar el trabajo de investigación titulada: "GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO, 2022", en la IPRESS Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado.

Asimismo, comunico que de manera obligatoria el estudiante líneas arriba mencionado, remitirá a la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, un (01) ejemplar del proyecto, en original de los resultados obtenidos y su interpretación en físico y digital, para la biblioteca de nuestra institución.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

DIRECCIÓN EJECUTIVA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL SANTA ROSA
DIRECTOR
Dr. Luis Humberto Chávez Celis
DIRECTOR HOSPITAL SANTA ROSA
MÉDICO ANESTESIOLOGO
C.M.P. 25621 R.N.E. 922784



Archivo.
LHCHC/LPQD/msh.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GIOVANA EDITH RUIZ VILLAVICENCIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2022", cuyo autor es VARGAS GUERRA LUIS ANTONIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 11 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GIOVANA EDITH RUIZ VILLAVICENCIO DNI: 09809746 ORCID: 0000-0001-9216-4456	Firmado electrónicamente por: GRUIZVI01 el 28-12- 2022 14:07:24

Código documento Trilce: TRI - 0483320