



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gobierno electrónico y su relación con la gestión tesorería en la  
Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2022

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

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Br. Muñoz Ancco, Luz Marina ([orcid.org/0000-0002-5591-1763](https://orcid.org/0000-0002-5591-1763))

**ASESOR:**

Dr. Aguirre Landa John Peter ([orcid.org/0000-0002-6604-9371](https://orcid.org/0000-0002-6604-9371))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

El presente trabajo se lo dedico a mi hijo Mathías por su infinita comprensión, tolerancia, amor por ser el motor de mi vida y a mis hermanas por su gran apoyo y motivación para el logro de mis objetivos.

### **Agradecimiento**

Agradecer a Dios, por guiarme en esta nueva etapa de mi vida y lograr uno de mis objetivos.

Agradecer a mi Asesor al Dr. John Peter Aguirre Landa que con sus recomendaciones y apoyo ha sabido direccionar mis conocimientos para el logro de esta investigación.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	v
Indicie de figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	10
3.2 Variable y Operacionalizacion de la variable .....	11
3.3 Población, muestra y muestreo .....	12
3.4Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5 Procedimiento .....	14
3.6 Métodos de análisis de datos .....	14
3.7Aspectos éticos .....	15
IV. RESULTADOS .....	16
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES.....	37
VII. RECOMENDACIONES .....	38
REFERENCIAS .....	39
ANEXOS.....	44

## Índice de tablas

Tabla 1 <i>Dimensión 1: Innovación de servicios</i> .....	16
Tabla 2 <i>Dimensión 2: Participación del ciudadano</i> .....	17
Tabla 3 <i>Dimensión 3: Uso eficiente de los recursos financieros</i> .....	18
Tabla 4 <i>Dimensión 4: Transparencia y rendición de cuenta</i> .....	19
Tabla 5 <i>Variable 1: Gobierno electrónico</i> .....	20
Tabla 6 <i>Dimensión 1: Gestión de ingresos</i> .....	21
Tabla 7 <i>Dimensión 2: Gestión de liquidez</i> .....	22
Tabla 8 <i>Dimensión 8: Gestión de pagos</i> .....	23
Tabla 9 <i>Dimensión 9: Ejecución de gasto</i> .....	24
Tabla 10 <i>Variable2: Gestión de Tesorería</i> .....	25
Tabla 11 <i>Relación entre el Gobierno electrónico y Gestión de tesorería</i> .....	26
Tabla 12 <i>Relación entre la innovación de servicios y Gestión de tesorería</i> .....	27
Tabla 13 <i>Relación entre la participación del ciudadano y Gestión de tesorería</i> .....	28
Tabla 14 <i>Relación entre el uso eficiente de los recursos financieros y Gestión de tesorería</i> .....	29
Tabla 15 <i>Relación entre la transparencia y rendición de cuenta y Gestión de tesorería</i> .....	30

## Indicie de figuras

Figura 1: .....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 2 .....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 3 .....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 4 .....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 5 .....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 6 .....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 7 .....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 8 .....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 9 .....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 10 .....	¡Error! Marcador no definido.

## **Resumen**

La presente investigación titulada “Gobierno electrónico y su relación con la gestión de tesorería en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2022”, se planteó el objetivo general determinar si el gobierno electrónico se relaciona con la gestión de tesorería en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2022. Se utilizó el diseño no experimental, un nivel descriptivo correlacional y un corte transversal. Además, se empleó la técnica y cuestionario como instrumento se emplearon dos cuestionarios. Tuvo como muestra a 64 trabajadores. Como resultado se encontró que el coeficiente correlacional de Rho Spearman arrojó el resultado de .0299 existiendo una relación significativa, ( $p$  valor =0,05), entre el gobierno electrónico y gestión de tesorería en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2022.

**Palabras clave:** Gobierno electrónico, gestión de tesorería, transparencia, recursos financieros.

## **Abstract**

The present research entitled "Electronic government and its relationship with the treasury management of the Directorate of Integrated Health Networks Lima East, 2022", had the general objective to determine if electronic government is related to the treasury management in the Directorate of Integrated Health Networks Lima East, 2022. The non-experimental design, a descriptive correlational level and a cross-sectional cut was used. In addition, the technique and questionnaire were used as an instrument, two questionnaires were used. The sample consisted of 64 workers. As a result, it was found that the Spearman correlation coefficient yielded a result of .0299, with a significant relationship ( $p$  value =0.05) between e-government and Treasury Management in the Directorate of Integrated Health Networks of Lima East, 2022.

Keywords: E-government, treasury management, transparency, financial resources.



## I. INTRODUCCIÓN

Abdou (2021). En estos últimos tiempos como consecuencia del crecimiento de la ciencia y la globalización, las empresas privadas y las organizaciones gubernamentales han venido digitalizándose en sus actividades cotidianas; la cual se aceleró y acentuó en estos últimos dos años, a causa de la pandemia de la COVID-19 el cual motivó a tomar decisiones estrictas de distanciamiento social a nivel mundial, por lo que suspendieron la actividades presenciales de la economía, educación, finanzas, salud, actividades políticas y la administración pública, sin embargo, con la implementación del trabajo virtual, ha sido posible continuar con las actividades de manera normal.(Acosta, 2021).

Naser y Concha (2011). Los conocimientos de información son herramientas que han originado cambios en la gestión pública y privada; para dar mejor servicio con mayor transparencia, accesibilidad ya que juegan un rol importante en nuestra sociedad.

Estas tendencias a la digitalización se han venido produciendo de manera progresiva de acuerdo al avance de la ciencia.

En América del sur se encuentra mejor perfeccionado principalmente en los países: Chile, Brasil, Colombia; la población tiene mayor interacción con el gobierno electrónico, cuentan con un portal de transparencia y pueden encontrar datos de los gerentes y trabajadores públicos, así como los cargos que ocupan (Narrea, 2017).

La administración pública el uso del gobierno electrónico es deficiente, y el objetivo es contribuir y mejorar el uso de las herramientas digitales, con la finalidad de mejorar y ofrecer un buen servicio al ciudadano. Corrales (2018). Asimismo, en la gestión de tesorería se tiene que mejorar ciertos aspectos, así como la ejecución de las herramientas tecnológicas en todos los niveles de gobierno y aplicar los sistemas administrativos. Y la finalidad es que los usuarios se involucren con las instituciones públicas, por trámites virtuales, para presentar una queja, un reclamo y recibir una respuesta rápida, entre otros (Díaz, 2017).

La gestión de tesorería cumple una función importante en las instituciones públicas es responsable de los fondos públicos, a través de los ingresos, liquidez y pagos sobre la base de flujo de caja. (Sicha, 2017).

Los problemas que aqueja en la institución son los equipos informáticos, estos son muy obsoletos para los programas que se requiere para un mejor uso del gobierno electrónico, debiendo ser de mayor capacidad los programas de software, el cual dificulta que el trabajo sea adecuado. Asimismo, falta capacitación al administrado y trabajadores para la actualización en el manejo de las herramientas informáticas.

En la oficina de tesorería la captación de los ingresos lo realizan manera manual, así como los cobros por algún servicio del texto único de procedimiento administrativo (TUPA) y esto genera malestar en el trabajador que labora en la unidad de caja, así también crea el atraso en el ingreso en la entrega de información en sus servicios. Aún no se implementa las herramientas informáticas en las distintas áreas. Por tanto, es significativo desarrollar la investigación para mejorar el trabajo, se plantea las siguientes problemas ¿Cómo el gobierno electrónico se relaciona con la gestión de tesorería en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este,2022?; asimismo los problemas específicos son: (a) ¿Cómo la innovación de servicios se relaciona con la gestión de tesorería en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este,2022?; (b) ¿Cómo la participación del ciudadano se relaciona con la gestión de tesorería en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2022?; (c) ¿Cómo el uso eficiente de los recursos financieros se relaciona con la gestión de tesorería en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2022?; (d) ¿Cómo la transparencia y rendición de cuenta se relaciona con la gestión de tesorería en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este 2022?

La investigación del presente trabajo justifica: en lo teórico permitirá conocer la relación que existe entre el gobierno electrónico y la gestión de tesorería, determinando la importancia del uso del gobierno electrónico en la gestión de tesorería para brindar mejor servicio a los usuarios y las teorías desarrolladas en este aspecto; en lo práctico, a través de las herramientas informáticas podemos hacer seguimiento los trámites de pagos, expedientes, ingresos entre otros, desde cualquier lugar donde nos encontremos. Gómez y Montesinos (2017).La incorporación de los sistemas informáticos evitaría el costo, el tiempo del administrado y ello significa que se brindaran servicios de calidad y de fácil acceso; en lo metodológico, se usará la metodología científica e instrumentos validados para el estudio del gobierno electrónico y su relación con la gestión de

tesorería. Asimismo, determinar las dificultades en cuanto a la digitalización que aún existen debido a la falta de una política de modernización en la institución. Cadillo et al. (2018)

Se plantea los siguientes objetivos: Determinar si el gobierno electrónico se relaciona con la gestión de tesorería en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este,2022; asimismo los objetivos específicos son: (a) Determinar si la innovación de servicios se relaciona con la gestión de tesorería en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este,2022; (b) Determinar si la participación del ciudadano se relaciona con la gestión de tesorería Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2022; (c) Determinar si el uso eficiente de los recursos financieros se relaciona con la gestión de tesorería en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2022; (d) Determinar si la transparencia y rendición de cuenta se relaciona con la gestión de tesorería en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este 2022.

La hipótesis general formulada fue: Existe relación directa entre el gobierno electrónico y la gestión de tesorería en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este,2022; de este modo las hipótesis específicas son: (a) Existe relación directa entre la innovación de servicios y gestión de tesorería en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este,2022; (b) Existe relación directa entre la participación del ciudadano y la gestión de tesorería Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2022; (c) Existe relación directa entre el uso eficiente de los recursos financieros y la gestión de tesorería en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2022; (d) Existe relación directa entre la transparencia y rendición de cuenta y la gestión de tesorería en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En el contexto internacional, se encontró diversas investigaciones, tenemos a: Kofi (2019), en su trabajo de investigación realizado a los estudiantes africanos en China, cuya investigación consistió en la aplicación de un cuestionario, cuya población total fue de 500 estudiantes con la cual demostró, un impacto significativo en el uso del de gobierno electrónico.

Schmidhuber et al. (2017) determinaron que el gobierno electrónico y la intervención ciudadana, fue usada a través de instrumentos virtuales se aplicó una muestra de 2200 personas, donde solo respondieron 773, llegaron a la conclusión que los encuestados tuvieron una buena aceptación hacia la interacción a través mecanismos digitales.

Soto (2017) sostuvo que las herramientas tecnológicas empleadas por la administración pública, donde determina que existe una atención eficaz y oportunamente hacia los usuarios, quienes utilizan los trámites virtuales, el cual permite una mejor transparencia en la gestión pública.

Cano (2017), señaló que la implementación del uso adecuado del gobierno electrónico ayuda a mejorar el avance en el manejo del sistema digital de manera progresivo, convirtiéndose en un gobierno autónomo y descentralizado municipal en mejorar los servicios a través de la plataforma virtual.

Barragán et al. (2016), realizaron un estudio documental, para la investigación utilizaron como instrumento la recolección de datos bibliográficos, conocidos también como descriptivo, diseño no experimental, donde concluye, las herramientas digitales son de suma importancia, ya que los ciudadanos tienen la opción de involucrarse con las herramientas informáticas el cual es un desarrollo cultural y social y económico en la modernización.

Gavilanes (2019) en el trabajo realizado tuvo como objetivo analizar el rendimiento para la mejora de la gestión. Tuvo como perspectiva cuantitativa, la muestra de 20 participantes, obteniendo como resultado que los elementos limitan la validez de

tesorería es la no gestión de cobranzas y reembolsos en base a medidas organizados de estructura.

Pincay y Sarabia (2018) tuvieron como objetivo el análisis del buen uso de tesorería en la empresa privada. El método utilizado fue descriptivo-explicativo, la muestra utilizada es de 20 trabajadores. Donde concluyen que la entidad privada había un avance favorable, pero el abandono de estas políticas de crédito afectó, en ese aspecto no se desarrolló la capacidad de pago para los interesados creando inseguridad que complico la cartera de venta.

Polak et al. (2018) enfatizaron en el estudio sobre el valor que tiene la tesorería en la empresa privada del mundo. Concluyen que cada tesorero tiene que estar capacitado para manejar actividades concernientes a la tesorería, tanto en una empresa privada o del gobierno nacional, ya que manejan los recursos financieros. Asimismo, este artículo obtiene el objetivo de facilitar una directriz para el futuro de una gestión de tesorería en las perspectivas más relevantes es como las nuevas regulaciones financieras con enfoques generales hacia todo tipo de negocio.

Ofurum et al. (2018) afirmaron que los ingresos captados en las instituciones de Nigeria no han mejorado en la recaudación; en cuanto al avance de la economía utilizado se notó una gran diferencia significativa por el nuevo procedimiento de cuenta.

Pavés (2016), en la investigación realizado tuvo como objetivo en desarrollar un trabajo eficiente en la oficina de tesorería para que los usuarios tengan una atención de primera, así mejorar el uso de los recursos financieros, metodología que fue utilizada es el Canvas que busca mejorar el uso de la transparencia en el negocio y lograr favorablemente que las entidades, los ciudadanos y funcionarios realicen el uso eficiente de los fondos.

Montiel (2012), en la investigación tuvo lineamientos para la proyección de servicios y un control óptimo para la administración de los recursos financieros. Por tanto, concluye que la gestión de tesorería en el ambiente privado, permite lograr de forma que los nuevos emprendedores realicen su trabajo de manera eficaz y así promoviendo políticas de objetivos para respaldar la organización.

En el contexto nacional tenemos a: Serpa (2020), quien tuvo como objetivo establecer la relación de los medios digitales y los procesos administrativos. El estudio es de enfoque cuantitativo, descriptivo; se realizó una encuesta a 108 colaboradores. Asimismo, el gobierno electrónico mostro un nivel regular con un 75% de la opinión del usuario. Y el resultado de la inferencia muestra que hay dependencia de las operaciones administrativos en el gobierno electrónico.

Huancas (2020), planteó como objetivo fijar la concordancia entre sus dos variables de estudio gobierno electrónico en la región San Martín, concluye una vinculación importante entre las variables propuestas por el investigador.

Rojas (2019) en el trabajo desarrollado tuvo como objetivo establecer si existe concordancia entre las variables usadas, para el cual se centró en una muestra de 132 participantes, método utilizado es no experimental, de tipo básica, técnica utilizada es la encuesta.

Fernández (2017), en la investigación realizada demostró que hay dependencia directa entre las variables de estudio, donde el uso de las herramientas digitales está muy avanzado, con enfoque no experimental, el cual se encuestó a 384 personas mayores de 18 años.

Narrea (2017), concluye que el desarrollo de la Política de Gobierno Electrónico, favorece a las entidades del estado en el desarrollo de sus propias estrategias. Muestra como referencia alguna entidad del gobierno nacional que obtuvieron tener una autonomía de implementar sus propias plataformas.

Guillen (2021) en su trabajo de investigación tuvo la finalidad establecer la correlación entre el gobierno electrónico y gestión de tesorería, metodología utilizada fue básica, de corte transversal y no experimental, con una población de 45 trabajadores. Concluye que se relaciona de manera positiva en las variables utilizadas.

Sicha (2017), en el trabajo desarrollado el investigador determina que existe reciprocidad

entre las variables de tesorería y el área de finanzas de las empresas comercializadora de productos eléctricos, método utilizado básico, diseño utilizado fue no experimental, la muestra se constituyó por 50 colaboradores de la empresa.

Llerena (2017), el objetivo de su trabajo es el análisis del control interno de tesorería, metodología utilizada es descriptivo. Concluyen que no cuenta con un proceso administrativo no satisfactorio, ya que las operaciones de tesorería se hallaron faltas de evaluación de control interno debido a la falta de manual de procedimientos específicos.

Lumbre (2016) cuya finalidad de estudio fue comprobar la relación gestión de tesorería y el flujo de caja, la población estuvo conformada por 59 colaboradores, se concluye que existe una buena gestión relevante y significativa.

Vega (2015), tuvo como propósito la relación directa entre el área de tesorería y control interno, metodología utilizada es descriptiva, la muestra fue tomada a 186 personas, técnica utiliza encuesta, el cual concluye que en el periodo 2014, tuvo una incidencia significativa en área de tesorería de Provias nacional.

El gobierno electrónico es el uso de las herramientas digitales que desarrolla para tener mayor relación entre la población. Evitando que sea excesivo burocrático, el cual sea un atraso para los tramites que realizan los administrados; y mejorar las gestiones administrativas, y que sea transparente, eficiente y eficaz (Arafat y Ulfa, 2020).

Se considera las siguientes dimensiones: Innovación de servicios, participación del ciudadano, uso eficiente de los recursos financieros, transparencia y rendición de cuentas (Muro, 2022).

El gobierno electrónico es un instrumento novedoso que garantiza la comodidad de la innovación de servicios a través de plataformas digitales en especial del internet. (Corrales, 2018). La interrelación del gobierno electrónico, está conformado por direcciones: a) Correo corporativo institucional; concerniente a la cuenta institucional el cual sirve para enviar o recibir mensajes, archivos y documentos formales propios de la corporación; b) Teléfono del programa.

Jingwei y Liang (2020) afirmaron que los ciudadanos tienen una oportunidad de participar, que tiene derecho a manifestar su interés para alcanzar los beneficios de la sociedad, a través de la transparencia y rendición de cuentas gracias a la implementación de portales públicos ahora es posible que se publiquen los gastos de ejecución y saber en que destinan los recursos. El uso eficiente de los recursos financieros es manejar de manera correcta y transparente los fondos públicos asignados a la entidad.

Navarro (2017). En lo que respecta a la Gestión de Tesorería se menciona las dimensiones de estudio el cual se centró en algunas teorías, de la gestión de ingresos, liquidez, pago y ejecución del gasto. Están normado los procesos con herramientas que a través de ellos se verifica el flujo financiero del presupuesto público.

Olsina (2009) definió la gestión de tesorería que está sujeta a operaciones y procedimientos fijados a tramitar favorablemente los bienes de la institución con la finalidad de ofrecer una atención eficiente.

Gestión de ingresos reside en los lineamientos y registros oportunos de los fondos públicos. Decreto Legislativo N°1441, (2018). De acuerdo a la normativa en mención autoriza el manejo de los recursos financieros, estableciendo información necesaria para recaudación.

López et al. (2012). La gestión de liquidez, asegura el recurso fundamental de los fondos públicos ingresados para cumplir con el pago oportuno de las obligaciones pendientes, asegurar el recurso fundamental de los fondos públicos ingresados para cumplir con la cancelación pertinente de las obligaciones obtenidas de acuerdo a ley por las entidades autorizadas. Considerando que la Dirección general del Tesoro público es la única que tiene facultad a utilizar los fondos que se encuentran en la cuenta única del tesoro público (CUT).

La gestión de pagos, se define de acuerdo al Decreto Legislativo N° 1441-2018 que consta la administración del fondo público para cumplir con las obligaciones de pago, de acuerdo al devengado debidamente registrado con el comprobante de pago o documento de sustento, el proceso de mediante transferencia electrónica. Una ejecución del gasto



es la obligación presupuestaria que todas entidades reciben, disponibilidad presupuestal, atienden las necesidades del gasto público.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

El trabajo de investigación ejecutada fue de tipo básica, según Carrasco (2006), se intenta cumplir una exposición profundo de la teoría para completar con nuevas perspectivas” La investigación básica busca el conocimiento, para modificar; la utilización de los conocimientos y aplicarlos en la práctica, en beneficio de la sociedad; de acuerdo a (Hernández y Mendoza, 2018). Una investigación pertenece como básica, cuando las variables se analizaran sobre el método y se desarrolla la aprobación de los conocimientos de estudio y saberes pres existentes y sobre ello se desarrolla la aprobación de los conocimientos.

Asimismo, se trabajó con el enfoque cuantitativo, que se usa para recoger datos para probar la hipótesis en base a la medición numérica, de tal modo se apoya en la observación estadístico, con el propósito de establecer patrones de procedimiento. Bernal (2017).

El diseño utilizado para la elaboración de trabajo fue no experimental, donde se centra en la observación y estudio de las variables; con el objetivo de ver el resultado de la variable dependiente; en una investigación explicativa hay mayor estudio de descripción (Hernández y Mendoza,2018).

Según Zavala (2016), el diseño de tipo no experimental se ejecuta sin maniobrar las variables de estudio el cual se observa y se realiza la descripción de los hechos tal como son; asimismo se analiza a través de este método. La presente investigación fue no experimental toda vez que solo realizó la observación y análisis tal como se manifiestan recolectando los datos con un solo propósito de describir las variables y analizar los sucesos.

Para el trabajo realizado, se utilizó el corte transversal, que es la selección de información para el desarrollo de variables. Además, se siguió con nivel descriptivo correlacional ya que se busca la interacción estadística (Hernández y Mendoza, 2018). En ese sentido el

trabajo realizado fue de nivel descriptivo y correlacional.

### **3.2 Variable y Operacionalización de la variable**

#### **Variable 1: Gobierno electrónico**

##### **Definición conceptual**

El gobierno electrónico es la gestión que se une con las herramientas de información y comunicación por las entidades, mediante diferentes vías se vinculan, se interrelacionan con diferentes instituciones mediante las plataformas virtuales, como correo electrónico, celulares, página web, entre otros (López, 2016).

Por lo tanto, es una manera de interacción entre los ciudadanos y el estado a través de sus diferentes entidades, a fin de dar un mejor y pronto servicio, asimismo, mejorar la información que se brinda a todos los ciudadanos y organizaciones; lo que se requiere es facilitar los procesos administrativos y crear canales de atención que permita la transparencia (D.S. N° 004 - 2013 – PCM).

##### **Definición operacional**

Se utilizó 16 ítems con escala Likert y se midió la respuesta de los encuestados.

##### **Dimensiones:**

1. Innovación de servicios
2. Participación del ciudadano
3. Uso eficiente de los recursos financieros
4. Transparencia y rendición de cuenta

##### **Escala Likert**

- Nunca (1)
- Casi nunca (2)
- A veces (3)
- Casi siempre (4)
- Siempre (5)

## **Variable 2: Gestión de tesorería**

### **Definición conceptual**

Gestión de tesorería es la es la administración eficaz de los fondos públicos, a través de los ingresos, liquidez, pagos y ejecución de gasto (Decreto Legislativo 1441, 2018); en ese sentido la gestión tesorería tiene la finalidad de garantizar la disponibilidad de los fondos para efectuar los pagos a los usuarios de manera transparente y eficaz.

### **Definición operacional**

Se empleó 16 preguntas con escala Likert el cual se midió la respuesta de los encuestados. Con las siguientes opciones:

#### **Dimensiones:**

1. Gestión de ingresos
2. Gestión de pagos
3. Gestión liquidez
4. Ejecución del gasto

#### **Escala Likert**

- Nunca (1)
- Casi nunca (2)
- A veces (3)
- Casi siempre (4)
- Siempre (5)

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

Hernández y Mendoza, 2018), afirman que el conjunto de individuos forma parte de una población que participan en la encuesta y se determina por reunir ciertas características particulares. La población para el estudio de la investigación es 64 trabajadores, que conforman la Dirección Ejecutiva de Administración de la Diris Lima Este. (DIRIS L.E.)

**Criterios de inclusión:** En el trabajo de investigación se considera el criterio de inclusión

a los trabajadores de la Oficina de Ejecutiva de Administración de la Diris Lima Este.

**Criterios de exclusión:** se considera para la aplicación, al personal que labora mediante teletrabajo, los que estén con licencia por maternidad o alguna enfermedad.

Hernández y Mendoza, 2018), precisa que la muestra es el sub conjunto de la población que tiene las características similares para realizar la investigación, es bastante clara y no hay confusión alguna. En ese sentido la muestra estuvo compuesta por 64 trabajadores de la Dirección Ejecutiva de Administración de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este. Obteniendo la muestra de 64 participantes el cual forma parte de la población se aplicó el muestreo de población censal para definir la muestra, puesto que los datos se llevaron a cabo con la totalidad de los participantes que conforman

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

El presente trabajo se llevó a cabo bajo la modalidad de técnica de encuesta realizada, en el cual se usó el cuestionario que permitió la recolección de información.

Hernández y Mendoza (2018) determinan que los instrumentos son hechos con un propósito de obtener datos que serán empleadas como cuestionario de preguntas. La técnica de encuesta que se utilizó es el cuestionario, el cual consistió en 16 preguntas formuladas por cada variable que permitió tener la validez de los instrumentos aplicados. Las preguntas del cuestionario utilizado en el trabajo de investigación fueron validadas mediante el juicio de expertos, de acuerdo a su experiencia y su trayectoria profesional en el tema de investigación y dan a conocer su opinión en relación a la fiabilidad, calidad del instrumento.

Para la confiabilidad se consideró los resultados conseguidos mediante la prueba de Alfa de Cronbach, donde se muestra el resultado dentro del nivel de fiabilidad muy alta. En ese sentido se determina que el instrumento presentando en el trabajo de investigación, demuestra los ítems con las características seguras y coherentes. Para los resultados se utilizó la aplicación de instrumento de cuestionario, asimismo, se usó el programa de SPSS V-26 para las variables gobierno electrónico y gestión de tesorería.

### **3.5 Procedimiento**

En el trabajo de investigación se acudió a las teorías, libros, revistas, artículos, páginas de internet, etc., sobre la primera y segunda variable de gobierno electrónico y gestión de tesorería, por otra parte para la obtención de resultados se ejecutó el instrumento de cuestionario a los colaboradores de la sede Administrativa de la institución de Lima Este, quienes respondieron a los 32 ítems y las respuestas fueron procesadas en una hoja de Excel, y los datos se registraron en el programa estadístico SPSS, V-26 con el objetivo de obtener la confiabilidad de alfa de Cronbach con un resultado obtenido para la primera variable de 0.877 y para la segunda variable de 0.843, esto indica la confiabilidad es alta de acuerdo a las escalas establecidas. Por lo que se realizó las tablas y gráficos pertinentes para resolver las pruebas de hipótesis y son interpretadas en el presente trabajo mediante estadística descriptiva y estadística inferencial.

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

Según la recolección de datos de los resultados, fueron procesados los ítems compuesta de la descripción de las variables en la operacionalización de variable, seguido de la separación de dimensiones de cada una de ellas, el cual presentan indicadores que fueron convertidos en ítems de aplicación hacia la población, luego de los resultados obtenidos se tabuló en un Excel, para ser exportados en el SPSS, y realizó la prueba de normalidad con el estadístico Shapiro-Wilk, seguido de la contratación de la prueba de hipótesis se obtuvo la prueba de correlación Rho de Spearman. Según Ñaupas Paitan et al. (2019), indica que el IBM SPSS, es un potente programa estadístico que sirve para analizar y generar los datos estadísticos, que definen que las estadísticas están formadas por tablas de frecuencia, en relación a las variables y dimensiones. Por lo tanto, la estadística descriptiva tiene la facultad de recoger, ordenar, realizar gráficos, tablas y calcular medidas sobre el conjunto de datos.

Se examinó la prueba de normalidad de la muestra con la finalidad de conocer la distribución de los datos, como resultado de la muestra se conoce que tiene una distribución no paramétrica, esta prueba indicó en los datos estadísticos para tratar y comprobar las hipótesis. En el presente trabajo, se usó la correlación de Rho de Spearman por la más indicada para una muestra no paramétrica tomando el nivel de significación y coeficiente de correlación.

### **3.7 Aspectos éticos**

El presente trabajo se ha considerado ciertos aspectos éticos, desde el punto de vista profesional, como la honestidad, confidencialidad que son inherentes a todo profesional aprendido en el entorno familiar y la casa de estudios. La obtención de los resultados será neutral y no tendrán atribución de algún interés político ni económico. Asimismo, se realizó con la finalidad de contribuir con la institución en mejorar los servicios que se brinda a los usuarios sin perjuicios de ninguna índole en desmedro de la institución.

## IV. RESULTADOS

Resultado de la Estadística descriptiva

**Tabla 1**

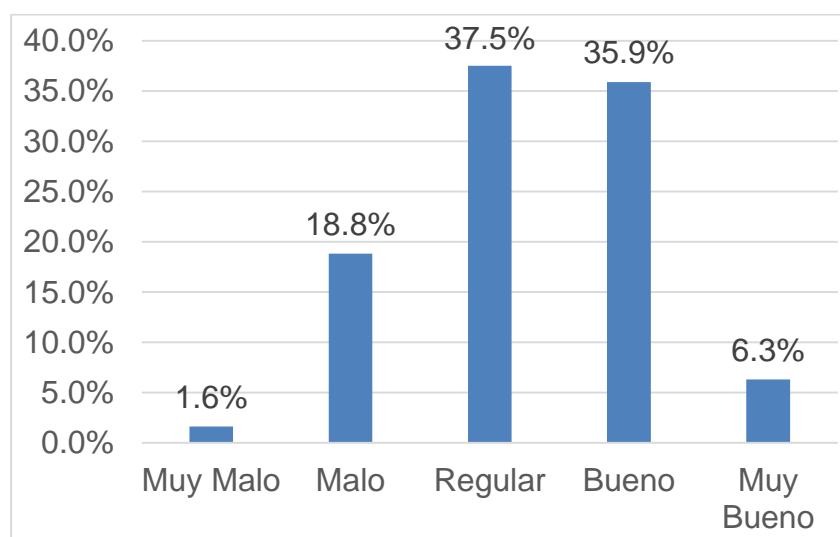
*Dimensión 1: Innovación de servicios*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	1	1.6%
Malo	12	18.8%
Regular	24	37.5%
Bueno	23	35.9%
Muy Bueno	4	6.3%
Total	64	100%

*Fuente:* Datos procesados con SPSS.V26

Figura1

*Dimensión 1: Innovación de servicios*



Como se observa en la tabla 1 y figura 1 el total de encuestados lo califica 1.6% muy malo y 18.8% como malo; mientras el 37.5% lo califica como regular, Mientras que el 35.9% lo califica como bueno y 6.3% lo califica como muy bueno de los encuestados.



**Tabla 2**

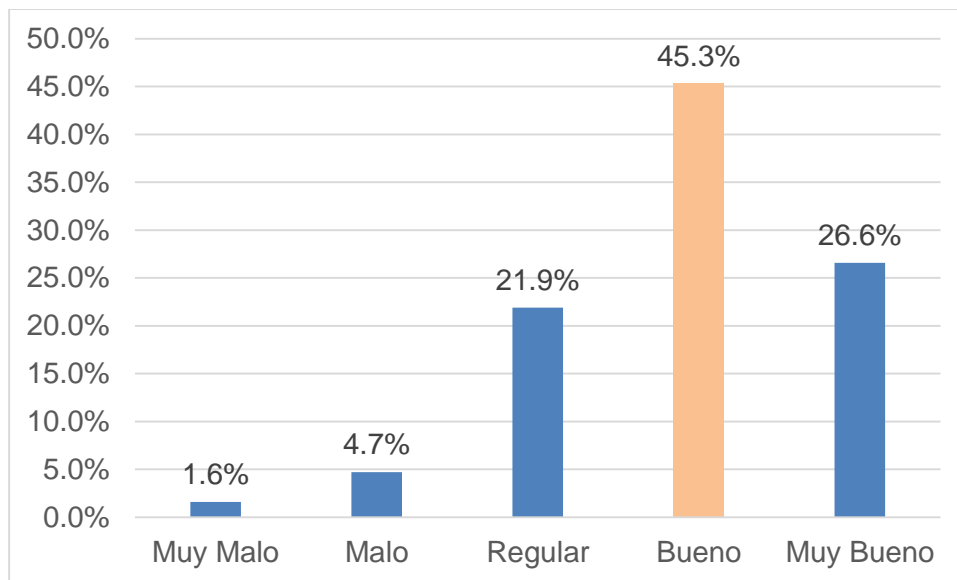
*Dimensión 2: Participación del ciudadano*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	1	1.6%
Malo	3	4.7%
Regular	14	21.9%
Bueno	29	45.3%
Muy Bueno	17	26.6%
Total	64	100%

*Fuente:* Datos procesados con SPSS.V26

Figura 2

*Dimensión 2: Participación del ciudadano*



Como se observa en la tabla 2 y figura 2 el total de encuestados lo califica 1.6% muy malo y 4.7% como malo; mientras el 21.9% lo califica como regular, Mientras que el 45.3% lo califica como bueno y 26.6% lo califica como muy bueno el total de los encuestados.

**Tabla 3**

*Dimensión 3: Uso eficiente de los recursos financieros*

---

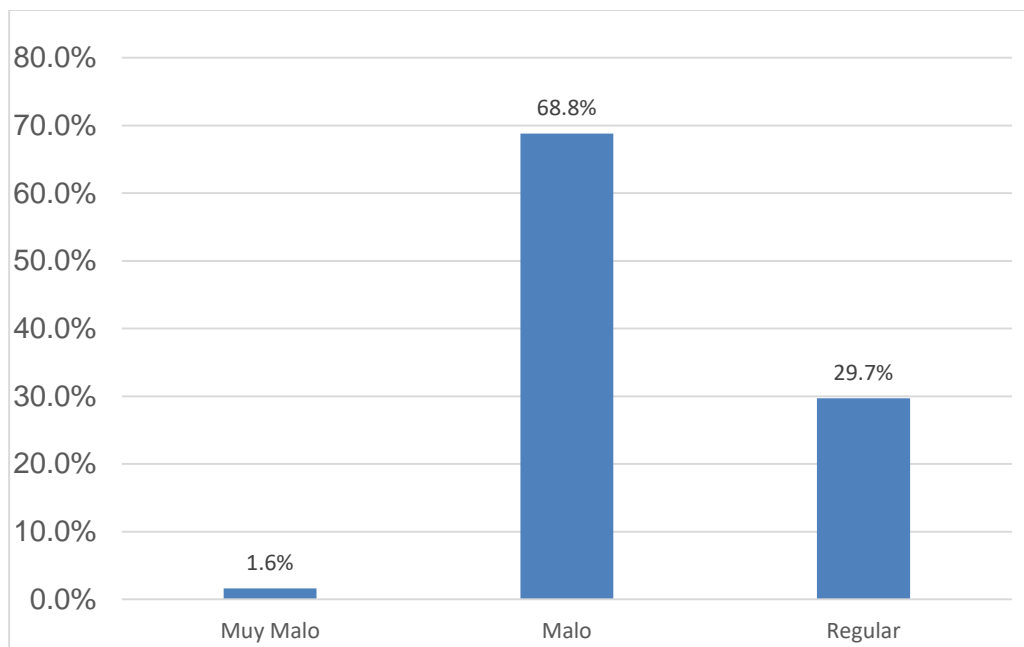
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	1	1.6%
Malo	44	68.8%
Regular	19	29.7%
Total	64	100%

---

*Fuente: Datos procesados con SPSS.V26*

**Figura 3**

*Dimensión 3: Uso eficiente de los recursos financieros*



Como se observa en la tabla 3y figura 3 se observa que el total de encuestados lo califica 1.6% muy malo y 68.8% como malo; mientras el 29.7% lo califica como regular.

Tabla 4

*Dimensión 4: Transparencia y rendición de cuenta*

---

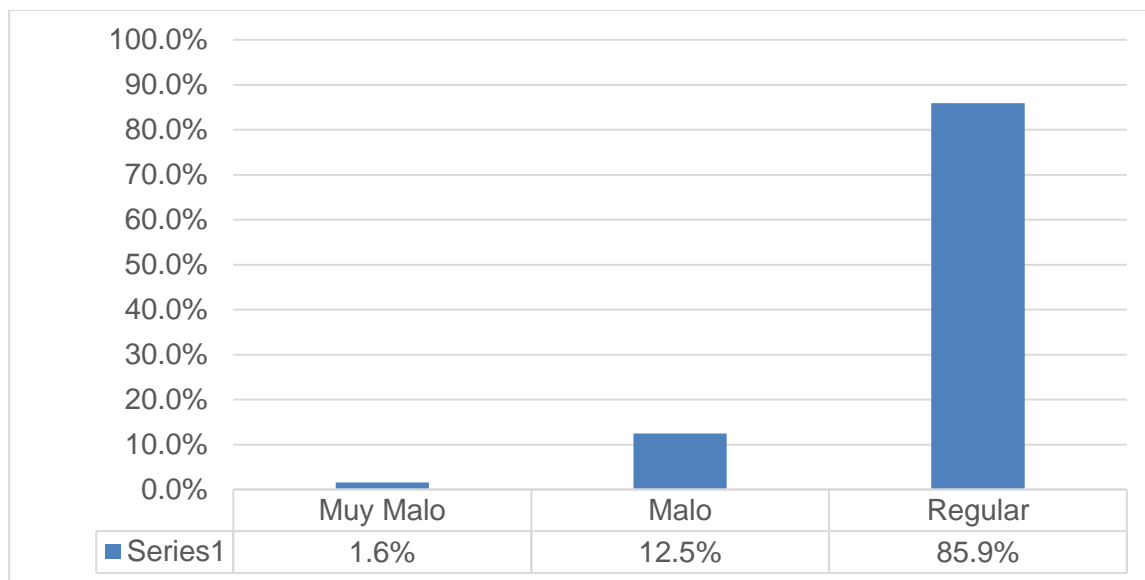
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	1	1.6%
Malo	8	12.5%
Regular	55	85.9%
Total	64	100%

---

*Fuente:* Datos procesados con SPSS.V26

Figura4

*Dimensión 4: Transparencia y rendición de cuenta*



Como se observa en la tabla 4 y figura 4 se observa que el total de encuestados lo califica 1.6% muy malo y 12.5% como malo; mientras el 85.9% lo califica como regular.

**Tabla 5**

*Variable 1: Gobierno electrónico*

---

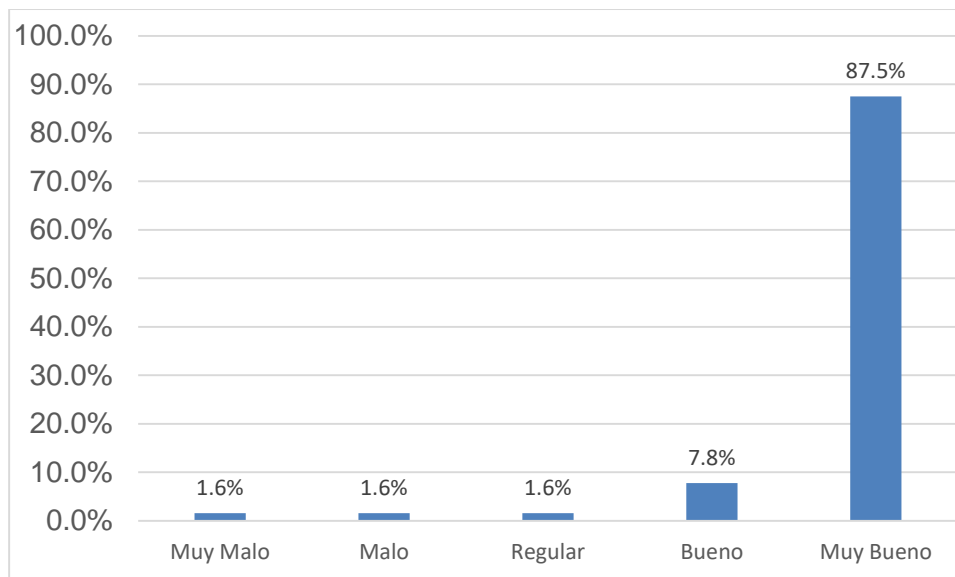
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	1	1.6%
Malo	1	1.6%
Regular	1	1.6%
Bueno	5	7.8%
Muy Bueno	56	87.5%
Total	64	100%

---

*Fuente:* Datos procesados con SPSS.V26

**Figura 5**

*Variable 1: Gobierno electrónico*



De acuerdo a lo observado el total de los encuestados lo califica 1.6% como muy malo; así como 1.6% como malo, también lo califica 1.6% como regular; 7.8% califica como bueno y 87.5% lo califica muy bueno.

Tabla 6

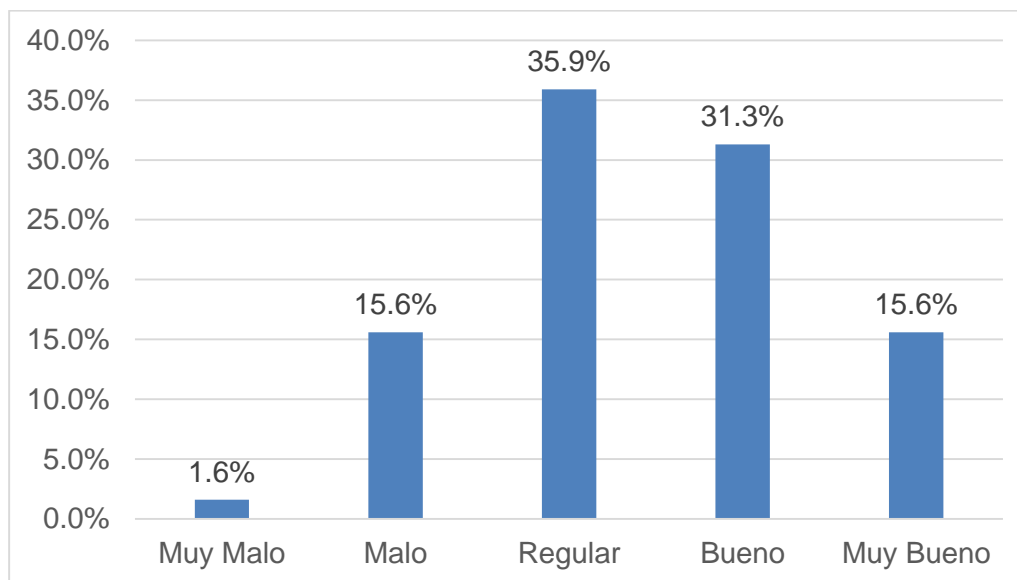
*Dimensión 1: Gestión de ingresos*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	1	1.6%
Malo	10	15.6%
Regular	23	35.9%
Bueno	20	31.3%
Muy Bueno	10	15.6%
Total	64	100%

Fuente: Datos procesados con SPSS.V26

Figura 6

*Dimensión 1: Gestión de Ingresos*



Como se observa en la tabla 6 y figura 6 se observa que el total de encuestados lo califica 1.6% muy malo y 15.6% como malo; mientras el 35.9% lo califica como regular: en tanto el 31.3% califica como bueno y el 15.6% lo califica muy bueno.

Tabla 7

*Dimensión 2: Gestión de liquidez*

---

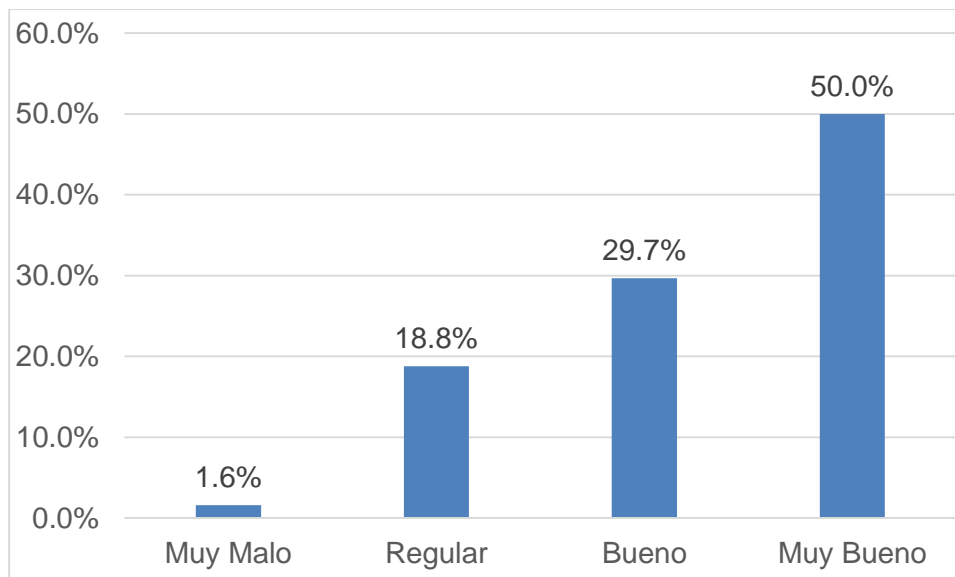
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	1	1.6%
Regular	12	18.8%
Bueno	19	29.7%
Muy Bueno	32	50.0%
Total	64	100%

---

*Fuente:* Datos procesados con SPSS.V26

Figura 7

*Dimesion2: Gestión de Liquidez*



Como se observa en la tabla 7 y figura 7 se observa que el total de encuestados lo califica 1.6% muy malo y 18.8% regular; mientras el 29.7% lo califica como bueno en y el 50.0% lo califica muy bueno.

**Tabla 8**

*Dimensión 8: Gestión de pagos*

---

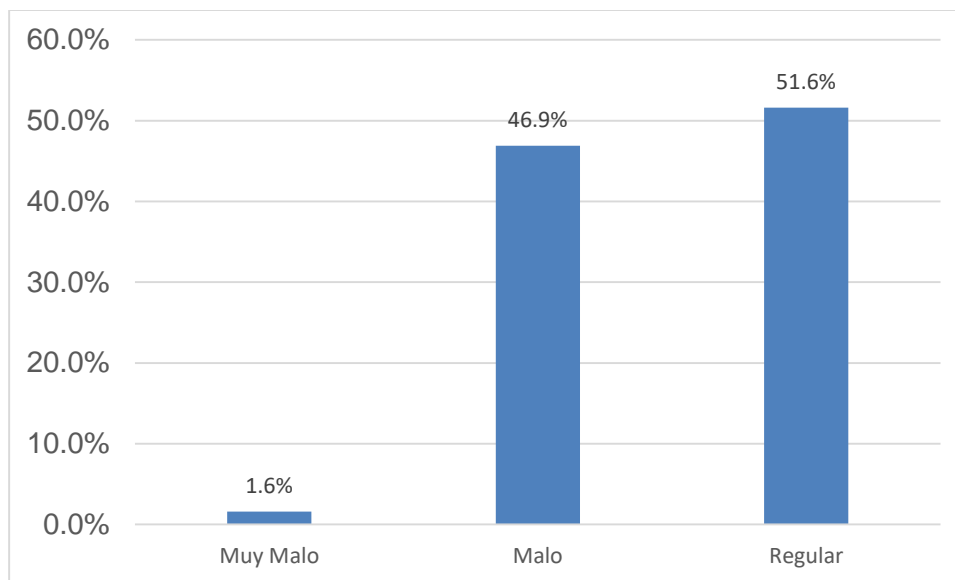
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	1	1.6%
Malo	30	46.9%
Regular	33	51.6%
Total	64	100%

---

*Fuente:* Datos procesados con SPSS.V26

**Figura 8**

*Dimensión 2: Gestión de pagos*



Como se observa en la tabla 8 y figura 8 se observa que el total de encuestados lo califica 1.6% muy malo y 46.9 % malo; mientras que el 51.6% lo califica como regular.

**Tabla 9**

*Dimensión 9: Ejecución de gasto*

---

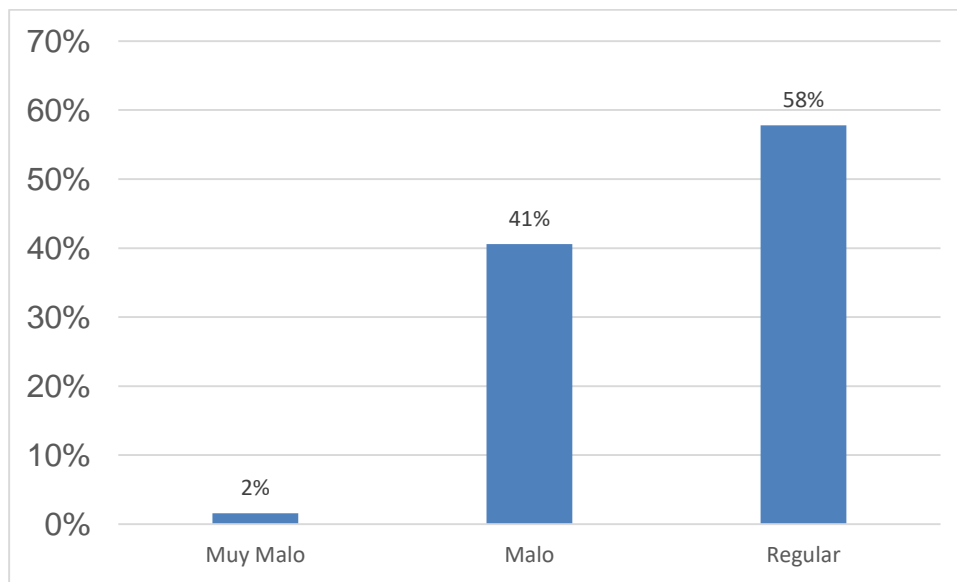
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	1	2%
Malo	26	41%
Regular	37	58%
Total	64	100%

---

*Fuente:* Datos procesados con SPSS.V26

Figura 9

*Dimension2: Ejecución de gastos*



Se observa que el total de encuestados califica 2% muy malo y como malo 41% y 58 % califica regular.



Tabla 10

Variable2: Gestión de Tesorería

---

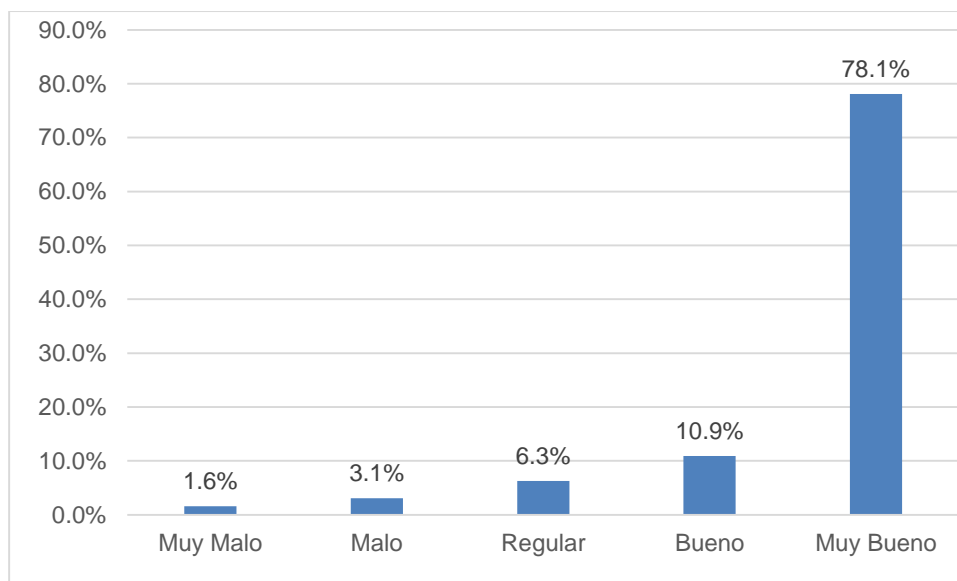
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	1	1.6%
Malo	2	3.1%
Regular	4	6.3%
Bueno	7	10.9%
Muy Bueno	50	78.1%
Total	64	100.0

---

Fuente: Datos procesados con SPSS.V26

Figura 10

Variable 2: Gestión de Tesorería



De acuerdo a lo observado el total de los encuestados lo califica 1.6% como muy malo; así como 3.1% como malo, también lo califica 6.3% como regular; el 10.9% califica como bueno y 78.1% lo califica muy bueno.

**Estadística Inferencial**  
**Contrastación de hipótesis**

**Tabla 11**

*Relación entre el Gobierno electrónico y Gestión de tesorería*

				Gobierno electrónico	Gestión de tesorería
Rho Spearman	de	Gobierno electrónico	de	1.000	.299*
			Coeficiente de correlación		
			Sig. (bilateral)	.	.016
			N	64	64
		Gestión tesorería	de	.299*	1.000
			Coeficiente de correlación		
			Sig. (bilateral)	.016	.
			N	64	64

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

*Fuente:* Datos procesados con SPSS.V26

H1: Existe relación directa entre el Gobierno Electrónico y Gestión de Tesorería en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2022.

H0: No existe relación significativa entre Gobierno Electrónico y Gestión de Tesorería en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2022.

En la tabla N° 11 se observa una significancia de .016, el p valor es menor a 0.05 rechazando la hipótesis nula (H0) y aprobando la hipótesis alterna (H1) por lo que se demuestra que existe relación directa entre el gobierno electrónico y la gestión de tesorería en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este: de acuerdo al coeficiente de correlación de Rh0 Spearman el valor obtenido es (.299) con un nivel de confianza del 99% la relación entre gobierno electrónico y la gestión de tesorería en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este; es decir, hay una relación alta.

**Tabla 12***Relación entre la innovación de servicios y Gestión de tesorería*

				Innovación de servicios	Gestión de tesorería
Rho de Spearman	Innovación de servicios		Coeficiente de correlación	1.000	.277*
			Sig. (bilateral)	.	.027
			N	64	64
	Gestión de tesorería		Coeficiente de correlación	.277*	1.000
			Sig. (bilateral)	.027	.
			N	64	64

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

*Fuente:* Datos procesados con SPSS.V26

H1: Existe relación directa entre la innovación de servicios y Gestión de Tesorería en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2022.

H0: No existe relación significativa entre la innovación de servicios y Gestión de Tesorería en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2022.

En la tabla N° 12 se observa una significancia de .027 el p valor es menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se aprueba la hipótesis alterna (H1) por lo que se puede decir que existe relación directa entre la innovación de servicios y la Gestión de Tesorería en Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este; de acuerdo al valor de Rho Spearman el valor obtenido es (0,277) con un nivel de confianza del 99% la relación entre la innovación de servicios y la Gestión de Tesorería en Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, es baja

**Tabla 13***Relación entre la participación del ciudadano y Gestión de tesorería*

				Participación del ciudadano	Gestión de tesorería
Rho de Spearman	Participación del ciudadano	Coeficiente de correlación	de	1.000	.164
		Sig. (bilateral)		.	.196
		N		64	64
	Gestión de tesorería	Coeficiente de correlación	de	.164	1.000
		Sig. (bilateral)		.196	.
		N		64	64

*Fuente:* Datos procesados con SPSS.V26

H1: Existe relación directa entre la participación y Gestión de Tesorería en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2022.

H0: No existe relación significativa entre la participación y Gestión de Tesorería en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2022.

En la tabla N° 13 se observa una significancia de .196 el p valor es mayor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis alterna (H1) y se aprueba la hipótesis nula (H0); por lo que se puede demostrar que no existe relación directa entre la participación del ciudadano y la Gestión de Tesorería en Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este.

**Tabla 14***Relación entre el uso eficiente de los recursos financieros y Gestión de tesorería*

					Uso eficiente de los recursos financiero s	Gestión de tesorería
Rho de Spearman	Uso eficiente de los recursos financieros	de	Coefficiente de correlación	de	1.000	.140
			Sig. (bilateral)		.	.270
			N		64	64
	Gestión de tesorería	de	Coefficiente de correlación	de	.140	1.000
			Sig. (bilateral)		.270	.
			N		64	64

*Fuente:* Datos procesados con SPSS.V26

H0: No existe relación significativa entre el uso eficiente de los recursos financieros y Gestión de Tesorería en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2022.

H1: Existe relación significativa entre el uso eficiente de los recursos financieros y Gestión de Tesorería en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2022.

En la tabla N° 14 se observa una significancia de .270, el p valor es mayor 0.05 se aprueba la hipótesis nula (H0), por lo que se demuestra que no existe una relación directa entre el uso eficiente de los recursos financieros y la Gestión de Tesorería en Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este.

**Tabla 15***Relación entre la transparencia y rendición de cuenta y Gestión de tesorería*

				Transparencia y rendición de cuenta	Gestión de tesorería
Rho de Spearman	Transparencia y rendición de cuenta	Coeficiente de correlación	de	1.000	.209
		Sig. (bilateral)		.	.098
		N		64	64
	Gestión de tesorería	Coeficiente de correlación	de	.209	1.000
		Sig. (bilateral)		.098	.
		N		64	64

*Fuente:* Datos procesados con SPSS.V26

H1: Existe relación directa entre la transparencia y rendición de cuenta entre la Gestión de Tesorería en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2022.

H0: No existe relación directa entre la transparencia y rendición de cuenta entre la Gestión de Tesorería en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2022.

En la tabla N° 15 se observa que existe una significancia de .098 el p valor es mayor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis alterna (H1) y se aprueba la hipótesis nula (H0), por lo que se puede decir que no existe relación directa entre el entre la transparencia y rendición de cuenta y la Gestión de Tesorería en Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este.

## V. DISCUSIÓN

Para el resultado del trabajo realizado en la primera variable de gobierno electrónico los resultados muestran, según los encuestados lo califican 1.6% como muy malo; así como 1.6% como malo, también lo califica 1.6% como regular; 7.8% califica como bueno y 87.5% lo califica muy bueno. Se concluye que tanto como regular y bueno hay una buena tendencia de aprobación en relación con Fernández (2018) quien determina que la implementación del gobierno electrónico presenta un nivel en la etapa inicial con 68,7%, en el proceso un 25,4%, y en el implementado sólo el 6%. Obteniendo esto resultados de gobierno electrónico trae consigo las dimensiones que conforman son viables y de confiabilidad, el cual no ha estado implementado de manera eficaz los sistemas de transformación del gobierno electrónico. Se concluye que hay una relación positiva entre las variables de estudio con un resultado de  $R=0,854$  por lo que se puede afirmar que debe existir una implementación del gobierno electrónico.

Afirmación por Gómez y Montesino (2017) quienes indican que en Colombia presentan un nivel muy bajo de ejecución de la digitalización del trabajo, logrando un 34% de los indicadores evaluados. Seguidamente. En concordancia por Acosta, (2021), de acuerdo a los encuestados se puede percibir que un 72.7% considera de manera optimo la implementación del gobierno digital en los establecimientos públicos en la región Ucayali. Por su parte, Serpa (2020), fijo que la interacción digital tiene un nivel importante en la interacción virtual del orden de 75.0% según apreciación de los usuarios, se concluyó que tienen una interrelación del gobierno electrónico de acuerdo a los resultados estadísticos  $\text{sig.}=0,000<0,05$  Chi-cuadrado=31, 462,  $\text{gl}=2$ , asimismo, se muestra que existe una relación entre la variable.

En ese sentido los resultados nos permiten que el nivel de gobierno electrónico en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima este, se encuentra en una etapa de mediano desarrollo en la actualidad no se encuentra implementado en su totalidad en los sistemas administrativos, por lo que los usuarios aun no pueden ingresar de manera eficaz a los sistemas. Los resultados obtenidos, en su óptica de Fernández (2018) verificó que el 61.7% de innovación del gobierno electrónico es básica, al respecto los resultados se asemejan al trabajo realizado Allauca (2017), afirma que el 83% de los participantes reconocen que el gobierno electrónico es fundamental en los gobiernos

locales, tienen la finalidad de mejorar la eficiencia y transparencia y su uso por parte de la ciudadanía. (Soto, 2017), del mismo modo evidenció que el uso de la virtualidad permite optimizar los trámites administrativos en los resultados ( $p = 000$ ).

De los resultados alcanzados de la variable 2 se determina que la gestión de tesorería, se observa total de los encuestados lo califica 1.6% muy malo y 15.6% como malo; mientras el 35.9% lo califica como regular: en tanto el 31.3% califica como bueno y el 15.6% lo califica muy bueno. Se puede determinar que existe una aceptación moderada en la primera variable por parte de los encuestados. Por parte de Dibie y Quadri (2018) concluyeron en su trabajo de investigación con resultado de poca efectividad de impacto negativo del gobierno electrónico en las entidades, el cual no se hace un buen uso de la tecnología y estas herramientas informáticas no ha tenido un gran impacto en la interacción entre los ciudadanos en ese sentido, Acosta (2021), determinó en su trabajo de en la dimensión Transparencia depende del gobierno electrónico, de acuerdo al Chi cuadrado = 139.527 y  $p\_valor = 0.000 < 0.05$ . De acuerdo a la prueba de Pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke = 0.870, indicando que la variable de gobierno electrónico al respecto concluye que el 87% existe aceptación en la dimensión Transparencia.

En concordancia con Auccatinco y Auccatinco (2021), obtuvieron el resultado positivo en la percepción de control interno y la gestión de tesorería de acuerdo a los resultados adquirido mediante el Rho DE Spearman= 0,807 dieron como resultado la correlación positiva con un 80% con un resultado de significación bilateral 0,000 de relación entre las dos variables.

En relación al objetivo presentado, entre el gobierno electrónico y gestión de tesorería se comprobó según resultado estadístico de (Rho Spearman = .299; sig.= 0.16) donde se puede apreciar según los resultados del coeficiente que si hay relación alta entre las variables. En relación con Guillen (2020), en su investigación estableció que hubo una vinculación de mucha importancia y determinante entre variables en cuestión; estudio realizado en el MINSA, 2020. obteniendo resultados de la correlación de Spearman con un p-valor 0,000. Demostró que el uso del gobierno electrónico tuvo mayor impacto en la gestión de tesorería.

En coincidencia Aedo (2021), afirma que la interacción digital influye en el desarrollo de



la modernización de gestión en el gobierno regional de Cusco, donde obtuvo datos de una correlación de Rho de Spearman de 0,823 por lo que existe una alta correlación al encontrarse en el rango de 0.90, con una sig bilateral de 0,000 en el nivel 0,01 la misma que descarta la hipótesis nula y la influencia de la digitalización es sobresaliente en los cambios implementados. Serpa (2020), determinando como resultado el 75% considero que el uso de las herramientas virtuales y los procesos administrativos están vinculados al sig=000, chi- cuadrado=31,462; gl=2, igualmente proporcionada las demostraciones se determina que el gobierno electrónico y la gestión de tesorería se relaciona de manera directa. Huancas, (2020). En relación al objetivo general en su trabajo de investigación la contrastación de hipótesis determina que la relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa financiera es directa y significativa. Obteniendo un valor de 0.859 para el correlacional de Pearson y consiguiente el coeficiente de determinación es igual a  $R^2=0.737$ .siendo el resultado estadístico.

Por otro lado, Castro y Muro (2017) afirman en su hipótesis planteada los resultados determinaron la relación continua y significativa entre el control interno y gestión de tesorería el cual concluyó que debe haber un control más eficiente en la gestión de tesorería. Al respecto a la primera específica planteada, se estableció un (Rho de Spearman es .277; Sig. bilateral de 0.027) entre la innovación de servicios y la gestión de tesorería, se evidencia que hay una relación significativa entre la innovación de servicios y la gestión de tesorería. Rojas (2019). En su trabajo realizado en los cambios en las instituciones públicas y la simplificación de los trámites, el cual concluye que existe un resultado moderado con un valor de  $Rh=0.672$  siendo con el coeficiente de determinación el cual permitió deducir que la simplificación administrativa tiene una influencia en la innovación pública. El resultado obtenido de la contrastación de hipótesis general con lo que se establece que hay relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción de usuario.

De Corrales (2018), determinó el nivel de la innovación de los servicios en la oficina general de tecnologías de la información del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018. Resultado de la Innovación de los servicios de acuerdo a los encuestados muestra que el 6,52% presenta un nivel Bueno, el 33,70% presenta un nivel Regular y el 59,78% presenta un nivel Malo. Concluye en su trabajo de investigación que los encuestados no

tienen interés en el cambio de gestión en la oficina.

En la segunda específica planteada se demostró con un sig. bilateral de .196) que no existe vinculación entre la participación de ciudadano y la gestión de tesorería. Según Castro y Muro (2017), quien afirma que la satisfacción es la sensación se apertura en primera instancia en un usuario cuando se relaciona en el portal web de una institución estatal, necesita de esta impresión la particularidad de este instrumento electrónico.

Corrales (2018), Se planteó determinar el nivel de participación del ciudadano en la oficina general de tecnologías de la información del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018. Según los encuestados que el 10,87% presenta un nivel Bueno, el 50,00% presenta un nivel Regular y el 39,13% presenta un nivel Malo, el cual se concluye que no hay participación ciudadano y no hay cambios para el gobierno electrónico. En concordancia con Allauca (2017), según los resultados obtenidos de acuerdo a los encuestados que el 83% acepta que el gobierno electrónico es la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación al funcionamiento de los Gobiernos Locales, con el objetivo de incrementar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana.

En relación con López (2016) definió que los cambios en la calidad de servicios del avance tecnológico en las entidades públicas el cual dedujo los resultados encontrados un  $R^2=0,986976$  obteniendo el resultado del 98.7 % donde relaciona de manera directa entre las variables de menor valor porcentual. De acuerdo a Chambilla

(2021), comprobó que existe presencia del gobierno electrónico en la participación ciudadana de acuerdo a los resultados obtenidos del  $Rh_0$  Spearman  $p \leq 0,05$   $rh_0=504$ , el cual señalo que hay una vinculación positiva moderada entre las dimensiones logro identificar la relación entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana para ello, la prueba no paramétrica rho de Spearman contiene una significancia bilateral menor al 0.05, mientras que su coeficiente de correlación, obtuvo un valor de 0.846; se puede concluir que hay una relación positiva el cual se puede mejorar la relación entre las variables de estudio.

Por otra parte, Guillén (2020), afirma en su segundo específica determinó que  $Rh_0=$

0.727, sig 0,0000 entre la gestión de tesorería y el enfoque del usuario o ciudadano. Se evidenció que hay una aceptación de la gestión de tesorería con el enfoque de ciudadano se asocian de manera significativa. De acuerdo Lumbre (2016), determinó que hay relación positiva entre la gestión de tesorería y las herramientas financieras mediante la Prueba Rho de Spearman se obtuvo un 0,825 y un  $p < 0,05$ . Asimismo, concretó que hay relación significativa entre al gestión de tesorería y planeación de pagos según resultado obtenido de la prueba de Rho de Spearman de 0,716 y  $p < 0,05$ .

En la tercera específica la relación entre el uso eficiente de los recursos financieros y gestión de tesorería no existe una relación directa el cual se determinó mediante el sig. bilateral de .270. Muro (2022) La gestión de recursos financieros resulta ser ineficaz, porque existe la necesidad de planificar y direccionar para la incrementación dentro del mercado. Asimismo, para la administración de los recursos financieros se necesita la implantación a los cambios de la tecnología.

En la cuarta específica planteada se establece que no hay relación entre la transparencia y rendición de cuenta y la gestión de tesorería, donde el sig. bilateral fue .098. En discrepancia con Muro (2022). La falta de aplicación de las normas en las diversas unidades del sector salud no rinde las cuentas como los gastos ejecutados en cada año fiscal por las adquisiciones de bienes y servicios. Para tener en cuenta la transparencia del gasto sobre los presupuestos gastados en el Hospital Regional Docente Cajamarca (33%); la rendición de cuentas de los gastos presupuestarios en el Hospital Regional Docente Cajamarca mejoraría la imagen de las gestiones (33%); y si sobre la rendición de cuentas de los gastos en el Hospital Regional Docente Cajamarca, mejoraría la atención de los servicios a los usuarios internos y externos (32%), por lo que se determina que es deficiente, el cual es de suma importancia crear modelos de rendición de cuentas para mejorar los servicios públicos.

Por su parte, Allauca (2017) menciona que los resultados que ocasiona consigo la elaboración de estos instrumentos especializados en la administración estatal es la transparencia de una buena gestión. Seguidamente Muro (2022) determinó según los resultados obtenidos el nivel de transparencia del gasto público se encuentra moderada

con 51.1% en un nivel mínimo con un 40.5% por una parte tiene aceptación media con 8.4% el cual falta promover el modelo de la rendición de cuenta en la transparencia de la rendición de cuenta.

Jiménez (2017), considera que hay una mala práctica en la aplicación de la transparencia y rendición de cuentas el cual es un desconcierto administrativo el cual, por falta de la implementación del gobierno electrónico, los soportes informáticos que se brindan no son confiables y participativas lo cual no se puede determinar si los gastos mostrados son transparentes. Se puede mencionar que faltan modelos para la aplicación de transparencia en las diversas instituciones para el uso correcto de los recursos financieros. Por lo que se puede concluir que no hay mucha relación la transparencia y la rendición de cuenta con la tesorería.

De lo contrastado de la óptica de los trabajos realizados por los distintos autores se puede demostrar que existe una relación de alto impacto entre el gobierno electrónico y la gestión de tesorería, siendo para ello necesario la implementación y capacitación tanto a los trabajadores y los usuarios externos; el cual permitirá obtener mejores resultados favorables para los ciudadanos.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Con respecto a los objetivos se concluye que hay una relación significativa entre el Gobierno Electrónico y la Gestión de Tesorería en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, de acuerdo a la prueba de correlación y resultados el Rho de Spearman (.299) y el sig. bilateral 0.016, en la que se aprecia que hay una vinculación directa del uso del gobierno electrónico y gestión de tesorería.

**Segundo:** En el objetivo específico se concluye que existe relación directa entre la innovación de servicios con la Gestión de Tesorería en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2022, con una significancia de .027, con un resultado de Rho Spearman (.277) y un nivel de confianza de un 99%.

**Tercero:** En el segundo objetivo específico se concluye que no existe una relación significativa entre la participación del ciudadano con la Gestión de Tesorería en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2022. Con una significancia de .196.

**Cuarto:** Se concluye que no hay relación significativa entre la tercera específica, el uso eficiente de los recursos financieros y Gestión de Tesorería en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este 2022, cuyo resultado de significancia es .270.

**Quinto:** Finalmente en el cuarto objetivo específico se concluye que la transparencia y rendición de cuenta no se relaciona con la Gestión de Tesorería en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este 2022, con una significancia de .098.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Basado en la primera conclusión se recomienda a la Oficina Tecnología de Información de la Diris Lima Este, implementar en su totalidad las herramientas tecnológicas para una mejor gestión y optimización el manejo de la gestión de tesorería. De tal manera que todos tengas el acceso e interacción entre los usuarios y la entidad.

**Segunda:** Al director de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, se recomienda gestionar la implementación e innovación de los servicios en las diferentes oficinas el cual ayudará a optimizar y simplificar los trámites y se pueda brindar un mejor servicio eficiente.

**Tercera:** Se recomienda a la jefa de la Oficina de Tesorería, la estandarización el uso de las plataformas virtuales con fácil acceso para el usuario, puesto que se aprecia que hay alta predisposición por parte ellos para el uso de las herramientas digitales.

**Cuarta:** Se recomienda al director general de la entidad dar mayor énfasis en el uso del gobierno electrónico, el cual permitirá un mejor manejo de los recursos financieros debido a la transparencia de la información.

**Quinto:** se recomienda al director general de la entidad, emplear un Software moderno de mayor capacidad para la transparencia y rendición de cuentas digitalizadas, a fin que los gastos sea transparente y accesibles para el público usuario.

## REFERENCIAS

- Abdou, A. M. (2021). Good governance and COVID-19: The digital bureaucracy to response the pandemic (Singapore as a model). *Journal of Public Affairs*, February, <https://doi.org/10.1002/pa.2656>
- Aedo, Cecilia (2022). *Gobierno Electrónico y la Gestión Pública en el área de planificación de un Gobierno Subnacional, Cusco, 2021*. Tesis para obtener el grado académico Maestra en Gestión Pública. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Acosta, E. (2021) *Influencia del gobierno electrónico en la gobernabilidad regional de Ucayali, 2021*. Tesis para obtener el título de Maestra en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/70271>
- Allauca, W. (2017). *Gobierno Electrónico como herramienta de Transparencia en la Gestión Pública de los Gobiernos Locales de la Región Ancash 2014- 2015* [Tesis de Doctoral]. Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima, Perú.
- Arafat, M., y Ulfa, U. (2020). Model Pengembangan Kebijakan Pelayanan Perizinan Berbasis Electronic Government Di Kota Palopo. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 5(1), 57-74. <https://doi.org/10.25077/jakp.5.1.57-74.2020>
- Auccatinco, S. y Auccatinco, C. (2021). *Percepción del Control Interno y Gestión de Tesorería en la Municipalidad Distrital de Rondocan, Cusco, 2021*. Tesis para obtener el título profesional de Contador. Universidad César Vallejo.
- Barragán, X., y Guevara, F. (2016). E-Government in Ecuador. *Revista Ciencia UNEMI*, 9(19). <https://core.ac.uk/reader/276552200>
- Bernal, C (2017) *Metodología de la investigación*. 4ta. Edición. Colombia: Pearson Educación. Budget for Results. Washington. USA: World Bank
- Cadillo, G., Guerrero, A., & Yanqui, N. (2018). *La gestión de tesorería y la liquidez de la*

*compañía minera Santa Luisa S.A. periodo 2012-2015. Tesis para obtener la licenciatura*

Universidad del Callao. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/2721>

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*. (Tesis de grado), Ecuador: Universidad Nacional de Loja.

Castro, M., & Muro, D. (2019). *Gestión de tesorería y su relación con la liquidez de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Grau S.A., Piura, 2018* (Tesis de licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego, Piura. Obtenido de <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/5804>

Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.

Corrales, K., (2018). *Gobierno electrónico en la oficina general de tecnologías de la información del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018*. Tesis para optar el grado de Maestra. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/>

Chambilla, Alan (2021). *Gobierno Electrónico y la Participación Ciudadana en Agro Rural, Dirección Zonal Moquegua, 2021*. Tesis para obtener el grado de maestro. Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/>

D.L. N° 1441-2018. Sistema Nacional de Tesorería.

<https://www.gob.pe/institucion/mef/normas-legales/201361-1441>

D.S. N° 004 - 2013 – PCM. Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/357174/DS-004-2013-PCMAprueba-la-PNMGP.pdf>

Díaz, A. (2017). *Participación ciudadana en la gestión y en las políticas públicas*. *Gestión y políticas públicas*, XXVI (2), 341-379. <http://www.scielo.org.mx/pdf/gpp/v26n2/1405-1079-gpp-26-02-00341.pdf>

Dibie, R., & Quadri, M. (2018). Analysis of the Effectiveness of E-Government in the Federal Government of Nigeria. *Journal of Public Administration and Governance*, 8(3). <https://www.macrothink.org/journal/index.php/jpag/article/view/13454>

Fernández, N. (2018). *Gobierno electrónico y su relación con la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2018*. Tesis para obtener el



grado de Maestro. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28767>

Gavilanes, W. (2019). *La gestión de tesorería y el rendimiento financiero de las Cooperativas de Ahorro y Crédito*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

Gómez, M. y Montesinos, J. (2017) Gobierno electrónico y transparencia de la información financiera y presupuestal de los departamentos en Colombia. *Revista Empresa y Humanismo de la Universidad de Navarra*. España.

Guillen, R. (2021), *Gobierno electrónico y Gestión de Tesorería en la Administración Central del Ministerio de Salud, Lima año 2020*, Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/60159>

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. MCGrawll-Hill. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf)

Huancas, J. (2020). *Gobierno electrónico y la gestión administrativa financiera en el Gobierno Regional de San Martín, 2020*. Tesis para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49958>

Jiménez, E. C. (2017). *La afectación del principio de transparencia por la indebida aplicación del mecanismo de rendición de cuentas*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador

Jingwei, A., y Liang, M. (2020). Citizen Participation, Perceived Public Service Performance, and Trust in Government: Evidence from Health Policy Reforms in Hong Kong. *Public Performance & Management Review*,1(1), 1-9 <https://doi.org/10.1080/15309576.2020.1780138>

Kofi, I. (2019). Predictors of Electronic Government Services Adoption: The African Students' Perspective in China. *International Journal of Public Administration*, 42(12).

Llerena D. (2017). *La gestión de tesorería y su influencia en la liquidez de la Universidad Privada de Tacna, 2013-2014*. *Revista veritas et scientia -upt*, 6(1), 625 - 630.

<https://doi.org/10.47796/ves.v6i1.193>

- López Martínez, F., & Soriano Mas, N. (2012). *Gestión de tesorería*. Barcelona: Libros de Cabecera S.L.
- López, J. (2016). *El Gobierno Electrónico y los Servicios Públicos del Marco Legal Español*. The Electronic Government and Public Services. Legal Framework Spanish
- Lumbre, M. (2016). *Gestión de tesorería y su relación con el proceso de pago a proveedores en la empresa Alfredo Pimentel, Surquillo 2016*. Tesis para obtener el título profesión de Licenciada en Administración. Universidad Cesar Vallejo.
- Montiel, E. (2012). *Gestión de Tesorería para las pequeñas y medianas empresas (Pymes) en el sector servicio del Municipio de Maracaibo*. Tesis de maestría. <http://repositorio.serbiluz.edu.ve/handle/123456789/1848>
- Muro, L. A. (2022). *Modelo de rendición de cuentas para la transparencia del gasto público en el Hospital Regional Docente Cajamarca*. TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad. Universidad César Vallejo.
- Narrea, F. (2017). *Modelando el e-gov: factores que explican la evolución del diseño de la política de gobierno electrónico del Perú desde inicios del siglo XXI*. Peru: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Navarro, C. (2017). *Gestión eficiente de la tesorería como fuente de beneficio: Caso práctico grupo global ONIUM* (Tesis de licenciatura). Universidad Politécnica de Valencia.
- Naser, A., & Concha, G. (2011). *El Gobierno Electrónico en la gestión pública*. Santiago de Chile: Publicación de las Naciones Unidas - ONU.
- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2019). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Bogotá
- Ofurum, C., Oyibo, P. y Ahuche, Q. (s.f.). *Impact Of Treasury Single Account On Government Revenue And Economic Growth In Nigeria: A Pre – Post Design*. International Journal Of Academic Research In Business And Social Sciences, 8(5), 283-292.
- Olsina, X. (2009) *Gestión de Tesorería, optimizando los flujos monetarios*. Bresca Editoriales. Barcelona, 2009.
- Pavés, M. (2016) *Modelo de Sistema de Control de Gestión Tesorería General de la*

- República. Tesis para optar al grado de Magíster en Control de Gestión. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/144185>.
- Pincay, K. y Sarabia, J. (2018). *Análisis de la eficiente gestión de tesorería – Disprovef Ecuador*. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Polak, P., Masquelier, F. y Michalski, G. (2018). Towards treasury 4.0/The evolving role of corporate treasury management for 2020. *Journal of contemporary management issues*, 23(2), 189-197.
- Rojas Narro, E. P. (2019). *Gobierno electrónico y satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Chimbote, 2019*. Tesis para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Schmidhuber, L., Hilgers, D., Gegenhuber, T., y Etzelstorfer, S. (2017). The emergence of local open government: Determinants of citizen participation in online service reporting. *Government information Quarterly*, 34 (3).  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740624X16301502>
- Serpa, W. (2020), *Gobierno electrónico en los procesos administrativos del Centro de Salud El Progreso de Carabayllo, 2019*. Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión Pública. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Sicha, D. (2017). *Gestión de Tesorería y Planeación Financiera en el Área de Finanzas de una Empresa Comercializadora De Productos Eléctricos en el Distrito de La Victoria- Lima, 2017*. Tesis para obtener el título profesional de Contador Público. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Soto, M. (2017). *El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información. El derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile*. España: Universidad Complutense de Madrid.
- Vega, R. (2015). *El control interno y su incidencia en el área de tesorería de la Universidad Nacional del Santa periodo 2014*. Tesis de Posgrado, Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1157>
- Zavala, A (2016). *Metodología de la Investigación Científica*. (2da. Edic) Lima. Perú. Editorial San Marcos.

## ANEXOS

## Anexo 1

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Variable 1: Gobierno Electrónico</b>	El gobierno electrónico es la gestión que se une con las herramientas de información y comunicación por las entidades, mediante diferentes vías se vinculan, se interrelacionan con diferentes instituciones mediante las plataformas virtuales, como correo electrónico, celulares, pagina web, entre otros. Por lo tanto es una manera de interacción entre los ciudadano y el estado atreves de sus diferentes entidades, a fin de dar un mejor y pronto servicio, asimismo, mejorar la información que se brinda a todos los ciudadano y organizaciones; lo que se requiere es facilitar los procesos administrativos y crear canales de atención	Se aplicó un cuestionario de 16 ítems, con escala de Likert y las respuestas de las personas.	Innovación de servicios	Satisfacción del usuario	Escala de Likert Nunca 1 Casi nunca 2 A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5
			Participación del ciudadano	Atención oportuna	
			uso eficiente de los recursos financieros	Confianza en el procesamiento de datos	
			Transparencia y rendición de cuenta	Gastos de los recursos financieros que se utiliza	

	que permita la transparencia.(López, 2016)				
<b>Variable 2: Gestión de Tesorería</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
	La gestión de tesorería es la administración eficaz de los fondos públicos, a través de los ingresos, liquidez, pagos y ejecución de gasto. (Sistema Nacional de Tesorería Decreto legislativo 1441, Art.16, 2018), en ese sentido la gestión tesorería tiene la finalidad de garantizar la disponibilidad de los fondos para efectuar los pagos a los usuarios de manera transparente y eficaz.	Se aplicó el cuestionario, con escala de Likert y se medirá las respuestas de los colaboradores a través de 16 preguntas.	Gestión de Ingresos	Recursos que se recaudan y captan	Escala de Likert Nunca 1 Casi nunca 2 A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5
			Gestión de pagos	Devengado	
			Gestión de Liquidez	Fondos públicos recaudados	
			Ejecución de gastos	Se sujeta al proceso de la ejecución presupuestal y financiera.	

## Anexo 2

Matriz de consistencia							
Título: Gobierno electrónico y su relación con la Gestión de Tesorería de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2022							
Autor: Luz Marina Muñiz Ancco							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis general	Variable(X): GOBIERNO ELÉCTRONICO				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
¿Cómo el gobierno electrónico se relaciona con la gestión de tesorería en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2022?	Determinar si el Gobierno Electrónico se relaciona con la Gestión de Tesorería en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2022.	Existe relación directa entre el gobierno electrónico y la gestión de tesorería en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2022	Innovación de servicios	- Satisfacción del usuario.	1 - 6	1 Escala de Likert Nunca	Excelente <80 - 100>
Problema específico 1	Objetivo específico 1	Hipótesis específicas:1	Participación del ciudadano	-Atención oportuna.	7 - 12	2 Casi nunca	Muy bueno <50 - 79>
¿Cómo la innovación de servicios se relaciona con la gestión de tesorería en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2022?	Determinar si la innovación de servicios se relaciona con la Gestión de Tesorería en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2022?	Existe relación directa entre la innovación de servicios y la gestión de tesorería en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2022	Uso eficiente de los recursos financieros	- Confianza en el procesamiento de datos.	13-14	3 A veces	Bueno <21 - 49>
Problema específico 2	Objetivo específico 2	Hipótesis específicas:2	Transparencia y rendición de cuenta	- Gastos de los recursos financieros que se utiliza.	15-16	4 Casi siempre	Regular <0 - 20>
	Determinar si la participación del ciudadano se relaciona con la Gestión de Tesorería	Existe relación				5 Siempre	Excelente <80 - 100>
						1 Casi nunca	Muy bueno <50 - 79>
							Bueno <21 - 49>

<p>¿Cómo la participación del ciudadano se relaciona con la gestión en la tesorería Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2022?</p> <p>Problema específico 3</p> <p>¿Cómo el uso eficiente de los recursos financieros se relaciona con la gestión de tesorería en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2022?</p> <p>Problema específico 4</p> <p>¿Cómo la transparencia y rendición de cuenta se relaciona con la gestión de</p>	<p>en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2022?</p> <p>Objetivo específico 3 Determinar si el uso eficiente de los recursos financieros se relaciona con la Gestión de Tesorería en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2022?</p>	<p>directa entre la participación del ciudadano y la gestión en la tesorería Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2022</p> <p>Hipótesis específicas:3 Existe relación directa entre el uso eficiente de los recursos financieros y la gestión de tesorería en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2022.</p>				<p>2 A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5</p>	<p>Regular &lt;0 - 20&gt;</p>	
	Variable(Y): GESTIÓN DE TESORERÍA							
				Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
				Gestión de Ingresos	Recursos que se recaudan y captan.	1-6	Siempre (5)	Excelente <80 - 100> Muy bueno <50 - 79>
				Gestión de Liquidez	Devengado	7-12	Escala de Likert Nunca 1	Bueno <21 - 49> Regular <0 - 20>
			Gestión de pagos	Fondos públicos recaudados	13-14	Casi nunca 2 A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5		
			Ejecución de gastos	Se sujeta al proceso de la ejecución presupuestal y financiera.	15-16	Siempre (5) Escala de Likert Nunca 1	Excelente <80 - 100> Muy bueno <50 - 79> Bueno <21 - 49> Regular	



tesorería en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este 2022?		Redes Integradas de Salud Lima Este 2022.				Casi nunca 2 A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5	<0 - 20>
--	--	---	--	--	--	--	----------

### Anexo 3: Juicio de Expertos

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 Innovación de servicios</b>								
1	¿Una propuesta de gobierno electrónico busca la satisfacción del usuario?	x		x		x		
2	¿La implementación de un gobierno electrónico simplificaría el tiempo de atención al usuario?	x		x		x		
3	¿El usuario estará satisfecho si visualiza el seguimiento de su problema en la web?	x		x		x		
4	¿Considera usted que el gobierno electrónico mejorara el servicio de atención?							
5	¿La oficina general de tecnologías de la información tiene una buena comunicación con las entidades que presentan problemas con los sistemas?	x		x		X		
6	¿Cree usted que un número de seguimiento al problema del usuario generaría rapidez en la atención?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2 Participación del ciudadano</b>								
7	Los servicios que son implementados mediante el uso de tecnología serían más eficientes hacia el ciudadano	x		x		x		
8	La atención de pago en caja mediante el uso de herramientas tecnológicas reduciría los tiempos en la entrega de servicio	x		x		x		
9	Capacitar al personal en el uso de herramientas tecnológicas apoyaría a brindar un mejor servicio a los usuarios	x		x		x		
10	Una manera de simplificar los trámites de servicios sería aperturando canales virtuales de atención al ciudadano	x		x		X		

11	De realizar el cobro por medios electrónicos se brindaría mayor seguridad al ciudadano, así como a la entidad	x		x		X		
12	El uso de tecnología permite evaluar los procesos y procedimientos en la gestión de Tesorería	x		x		X		
<b>DIMENSIÓN 3 Uso eficiente de los recursos financieros</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Con el uso de tecnología se logra optimizar la gestión por proceso	x		x		x		
14	La tecnología de la información evitaría la duplicidad de los registros	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 4 Transparencia y rendición de cuenta</b>								
15	El uso de tecnología permite alimentar información para generar una base de datos para hacer la información transparente	x		x		x		
16	Si hubiese un sistema que se encuentre articulado entre las áreas de trabajo se simplificaría el trabajo y permitiría una rendición de cuentas	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. John Peter Aguirre Landa      DNI: 10002395

Especialidad del validador: Licenciado en Administración

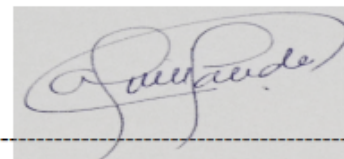
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

13 de junio de 2022



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DE TESORERÍA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Gestión de Ingresos</b>							
1	El procedimiento de caja se realiza de manera manual originando demora en su registro de los ingresos determinados	x		x		x		
2	Registrar la información de los ingresos determinado de manera manual origina errores involuntarios generando gastos a la institución	x		x		x		
3	La forma tradicional de registrar la información de ingresos dificulta llevar un mejor registro de información que sirva como base de datos	x		x		x		
4	El servicio de recaudación de ingresos es deficiente por existir una única ventanilla de atención	x		x		x		
5	Debería existir un registro que permita el control de los recibos de ingresos recaudados que se elaboran para su posterior registro al SIAF	x		x		x		
6	De existir un registro de las operaciones recaudadas en el día permitiría mejorar la elaboración de los recibos de ingreso, así como la información de su contenido	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2 Gestión de Liquidez</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Las transferencias de fondos a la Cuenta Única del Tesoro Público se realizan quincenalmente por falta de información	x		x		x		
8	Debería existir un registro operaciones no revertidas al tesoro para determinar la disponibilidad de los fondos	x		x		x		
9	Se cuenta con registros de los ingresos depositados por error a la cuenta recaudadora para su regularización	x		x		x		
10	Si existiera información actualizada en los sistemas de administración ayudaría a realizar un mejor análisis de los montos que deben ser trasladadas a la cuenta única de tesoro	x		x		x		
11	De existir un registro de operaciones pendientes por devolver a los interesados mediante solicitud	x		x		x		

	ayudaría a determinar el saldo que debe ser transferido a la Cuenta Única del Tesoro Público						
12	Dificulta cumplir con los plazos de transferencia de fondos a la Cuenta Única del Tesoro Público de acuerdos a las disposiciones del MEF	x		x		x	
<b>DIMENSIÓN 3 Gestión de pagos</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
13	Si existiera un registro de información de documentos girados permitiría realizar un seguimiento de documento pendientes de giro	x		x		x	
14	Si la información de los expedientes girados se encontraría articulada permitiría el acceso a los responsables de giros para un mejor control de sus registros	x		x		x	
<b>DIMENSIÓN 4 Ejecución de gastos</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
15	El personal responsable de la aplicación de los fondos de la entidad realiza medidas correctivas en aquellos fondos no ejecutados	x		x		x	
16	La entidad realiza gastos en bienes adquiridos y servicios prestados para el cumplimiento de metas de la institución.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Dr. John Peter Aguirre Landa**      DNI: 10002395

Especialidad del validador: **Licenciado en Administración**

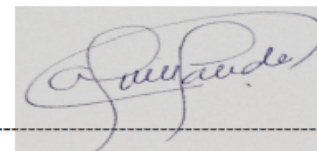
13 de junio de 2022

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 Innovación de servicios</b>								
1	¿Una propuesta de gobierno electrónico busca la satisfacción del usuario?	x		x		x		
2	¿La implementación de un gobierno electrónico simplificaría el tiempo de atención al usuario?	x		x		x		
3	¿El usuario estará satisfecho si visualiza el seguimiento de su problema en la web?	x		x		x		
4	¿Considera usted que el gobierno electrónico mejorara el servicio de atención?							
5	¿La oficina general de tecnologías de la información tiene una buena comunicación con las entidades que presentan problemas con los sistemas?	x		x		X		
6	¿Cree usted que un número de seguimiento al problema del usuario generaría rapidez en la atención?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2 Participación del ciudadano</b>								
7	Los servicios que son implementados mediante el uso de tecnología serían más eficientes hacia el ciudadano	x		x		x		
8	La atención de pago en caja mediante el uso de herramientas tecnológicas reduciría los tiempos en la entrega de servicio	x		x		x		
9	Capacitar al personal en el uso de herramientas tecnológicas apoyaría a brindar un mejor servicio a los usuarios	x		x		x		
10	Una manera de simplificar los trámites de servicios sería aperturando canales virtuales de atención al ciudadano	x		x		X		
11	De realizar el cobro por medios electrónicos se brindaría mayor seguridad al ciudadano, así como a la entidad	x		x		X		
12	El uso de tecnología permite evaluar los procesos y procedimientos en la gestión de Tesorería	x		x		X		

DIMENSIÓN 3 Uso eficiente de los recursos financieros		Si	No	Si	No	Si	No
13	Con el uso de tecnología se logra optimizar la gestión por proceso	x		x		X	
14	La tecnología de la información evitaría la duplicidad de los registros	x		x		x	
DIMENSIÓN 4 Transparencia y rendición de cuenta		Si	No	Si	No	Si	No
15	El uso de tecnología permite alimentar información para generar una base de datos para hacer la información transparente	x		x		x	
16	Si hubiese un sistema que se encuentre articulado entre las áreas de trabajo se simplificaría el trabajo y permitiría una rendición de cuentas	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: Vega Bernuy, Juan Arnulfo      DNI: 08028161

Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

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

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

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

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

16 de junio de 2022

  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DE TESORERÍA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 Gestión de Ingresos</b>								
1	El procedimiento de caja se realiza de manera manual originando demora en su registro de los ingresos determinados	x		x		x		
2	Registrar la información de los ingresos determinado de manera manual origina errores involuntarios generando gastos a la institución	x		x		x		
3	La forma tradicional de registrar la información de ingresos dificulta llevar un mejor registro de información que sirva como base de datos	x		x		x		
4	El servicio de recaudación de ingresos es deficiente por existir una única ventanilla de atención	x		x		x		
5	Debería existir un registro que permita el control de los recibos de ingresos recaudados que se elaboran para su posterior registro al SIAF	x		x		x		
6	De existir un registro de las operaciones recaudadas en el día permitiría mejorar la elaboración de los recibos de ingreso, así como la información de su contenido	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2 Gestión de Liquidez</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
7	Las transferencias de fondos a la cuenta Única del Tesoro Público se realizan quincenalmente por falta de información							
8	Debería existir un registro operaciones no revertidas al tesoro para determinar la disponibilidad de los fondos	x		x		x		
9	Se cuenta con registros de los ingresos depositados por error a la cuenta recaudadora para su regularización	x		x		x		
10	Si existiera información actualizada en los sistemas de administración ayudaría a realizar un mejor análisis de los montos que deben ser trasladadas a la cuenta única de tesoro	x		x		x		



11	De existir un registro de operaciones pendientes por devolver a los interesados mediante solicitud ayudaría a determinar el saldo que debe ser transferido a la cut	x		x		x		
12	Dificulta cumplir con los plazos de transferencia de fondos a la cut de acuerdos a las disposiciones del MEF	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3 Gestión de pagos</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Si existiera un registro de información de documentos girados permitiría realizar un seguimiento de documento pendientes de giro	x		x		x		
14	Si la información de los expedientes girados se encontraría articulada permitiría el acceso a los responsables de giros para un mejor control de sus registros	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 4 Ejecución de gastos</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
15	El personal responsable de la aplicación de los fondos de la entidad realiza medidas correctivas en aquellos fondos no ejecutados	x		x		x		
16	La entidad realiza gastos en bienes adquiridos y servicios prestados para el cumplimiento de metas de la institución.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. : Vega Bernuy, Juan Arnulfo      DNI: 08028161

Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

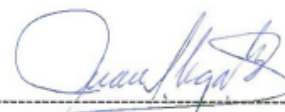
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

16 de junio de 2022



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 Innovación de servicios</b>								
1	¿Una propuesta de gobierno electrónico busca la satisfacción del usuario?	x		x		x		
2	¿La implementación de un gobierno electrónico simplificaría el tiempo de atención al usuario?	x		x		x		
3	¿El usuario estará satisfecho si visualiza el seguimiento de su problema en la web?	x		x		x		
4	¿Considera usted que el gobierno electrónico mejorara el servicio de atención?							
5	¿La oficina general de tecnologías de la información tiene una buena comunicación con las entidades que presentan problemas con los sistemas?	x		x		X		
6	¿Cree usted que un número de seguimiento al problema del usuario generaría rapidez en la atención?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2 Participación del ciudadano</b>								
7	Los servicios que son implementados mediante el uso de tecnología serían más eficientes hacia el ciudadano	x		x		x		
8	La atención de pago en caja mediante el uso de herramientas tecnológicas reduciría los tiempos en la entrega de servicio	x		x		x		
9	Capacitar al personal en el uso de herramientas tecnológicas apoyaría a brindar un mejor servicio a los usuarios	x		x		x		
10	Una manera de simplificar los trámites de servicios sería aperturando canales virtuales de atención al ciudadano	x		x		X		
11	De realizar el cobro por medios electrónicos se brindaría mayor seguridad al ciudadano, así como a la entidad	x		x		X		
12	El uso de tecnología permite evaluar los procesos y procedimientos en la gestión de Tesorería	x		x		X		

DIMENSIÓN 3 Uso eficiente de los recursos financieros		SI	No	SI	No	SI	No
13	Con el uso de tecnología se logra optimizar la gestión por proceso	x		x		X	
14	La tecnología de la información evitaría la duplicidad de los registros	x		x		x	
DIMENSIÓN 4 Transparencia y rendición de cuenta							
15	El uso de tecnología permite alimentar información para generar una base de datos para hacer la información transparente	x		x		x	
16	Si hubiese un sistema que se encuentre articulado entre las áreas de trabajo se simplificaría el trabajo y permitiría una rendición de cuentas	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: Solís Chuquiyaury, María Luisa      DNI: 07099531

Especialidad del validador: Magister C.P.C.

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

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

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

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

16 de junio de 2022



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DE TESORERÍA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 Gestión de Ingresos</b>								
1	El procedimiento de caja se realiza de manera manual originando demora en su registro de los ingresos determinados	x		x		x		
2	Registrar la información de los ingresos determinado de manera manual origina errores involuntarios generando gastos a la institución	x		x		x		
3	La forma tradicional de registrar la información de ingresos dificulta llevar un mejor registro de información que sirva como base de datos	x		x		x		
4	El servicio de recaudación de ingresos es deficiente por existir una única ventanilla de atención	x		x		x		
5	Debería existir un registro que permita el control de los recibos de ingresos recaudados que se elaboran para su posterior registro al SIAF	x		x		x		
6	De existir un registro de las operaciones recaudadas en el día permitiría mejorar la elaboración de los recibos de ingreso, así como la información de su contenido	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2 Gestión de Liquidez</b>								
7	Las transferencias de fondos a la cuenta Única del Tesoro Público se realizan quincenalmente por falta de información							
8	Debería existir un registro operaciones no revertidas al tesoro para determinar la disponibilidad de los fondos	x		x		x		
9	Se cuenta con registros de los ingresos depositados por error a la cuenta recaudadora para su regularización	x		x		x		
10	Si existiera información actualizada en los sistemas de administración ayudaría a realizar un mejor análisis de los montos que deben ser trasladadas a la cuenta única de tesoro	x		x		x		

11	De existir un registro de operaciones pendientes por devolver a los interesados mediante solicitud ayudaría a determinar el saldo que debe ser transferido a la cut	x		x		x	
12	Dificulta cumplir con los plazos de transferencia de fondos a la cut de acuerdos a las disposiciones del MEF	x		x		x	
<b>DIMENSIÓN 3 Gestión de pagos</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
13	Si existiera un registro de información de documentos girados permitiría realizar un seguimiento de documento pendientes de giro	x		x		x	
14	Si la información de los expedientes girados se encontraría articulada permitiría el acceso a los responsables de giros para un mejor control de sus registros	x		x		x	
<b>DIMENSIÓN 4 Ejecución de gastos</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
15	El personal responsable de la aplicación de los fondos de la entidad realiza medidas correctivas en aquellos fondos no ejecutados	x		x		x	
16	La entidad realiza gastos en bienes adquiridos y servicios prestados para el cumplimiento de metas de la institución.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Solís Chuquiyaury, Maria Luisa      DNI: 07099531

Especialidad del validador: Magister C.P.C.

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

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

16 de junio de 2022

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante.

## Anexo 4: Confiabilidad de los Instrumentos

### Gobierno electrónico

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.877	16

### Gestión de tesorería

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.843	16

## Anexo 5: Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno electrónico	0.082	64	0.2
Gestión de tesorería	0.088	64	0.2

Si  $p < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ )

Si  $p \geq 0.05$  se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ) y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ )

Hipótesis de prueba de normalidad

$H_0$ : Los datos siguen una distribución normal

$H_1$ : los datos no siguen una distribución normal

Como se evidencia en la distribución de la muestra el puntaje que se obtiene según la estadística de Kolmogorov-Smirnov que equivale a .082 y .088 para la variable de gobierno electrónico gestión de tesorería. Finalmente, si los datos siguen una distribución normal se usa el estadístico de Pearson para correlacionar las variables y si la distribución no es normal se usa  $R_h$  de Spearman para correlacionar las variables.

Para el presente estudio de acuerdo a la prueba de normalidad se usó el el Rho de Spearman.

## Anexo 6: instrumentos de recolección de información

### CUESTIONARIO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

#### Instrucciones.

Estimado, el presente instrumento tiene como propósito fundamental, recolectar valiosa información sobre **Gobierno electrónico desde la percepción del personal de la Dirección General de Salud de Lima Este.**

A continuación presentamos una serie de enunciados, léalo detenidamente y conteste todas las preguntas. El cuestionario es anónimo solo tiene fines académicos, no hay respuesta correcta ni incorrecta. Trate de ser sincero (a) en sus respuestas. La escala de estimación posee valores de equivalencia de 1 al 5 en donde indican el grado de menor o mayor satisfacción. Para lo cual deberá tener en cuenta los siguientes criterios.

#### Escala de valoración.

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

N°	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
1	¿Una propuesta de gobierno electrónico busca la satisfacción del usuario?					
2	¿La implementación de un gobierno electrónico simplificaría el tiempo de atención al usuario?					
3	¿El usuario estará satisfecho si visualiza el seguimiento de su problema en la web?					
4	¿Considera usted que el gobierno electrónico mejorara el servicio de atención?					
5	¿La oficina general de tecnologías de la información tiene una buena comunicación con las entidades que presentan problemas con los sistemas?					
6	¿Cree usted que un número de seguimiento al problema del usuario generaría rapidez en la atención?					
7	Los servicios que son implementados mediante el uso de tecnología serían más eficientes hacia el ciudadano					
8	La atención de caja mediante uso de herramientas tecnológicas reduciría los tiempos en la entrega de servicio					
9	Capacitar al personal en el uso de herramientas tecnológicas apoyaría a brindar un mejor servicio a los usuarios					



10	Una manera de simplificar los trámites de servicios sería aperturando canales virtuales de atención al ciudadano					
11	De realizar el cobro por medios electrónicos se brindaría mayor seguridad al ciudadano, así como a la entidad.					
12	El uso de tecnología permite evaluar los procesos y procedimientos en la gestión de Tesorería					
13	Con el uso de tecnología se logra optimizar la gestión por proceso					
14	La tecnología de la información evitaría la duplicidad de los registros					
15	El uso de tecnología permite alimentar información para generar una base de datos para hacer la información transparente					
16	Si hubiese un sistema que se encuentre articulado entre las áreas de trabajo se simplificaría el trabajo y permitiría una rendición de cuentas					

Gracias por su colaboración.

## CUESTIONARIO DE GESTION DE TESORERÍA

### Instrucciones.

Estimado, el presente instrumento tiene como propósito fundamental, recolectar valiosa información sobre la **GESTION DE TESORERIA DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SALUD LIMA ESTE.**

A continuación presentamos una serie de enunciados, léalo detenidamente y conteste todas las preguntas. El cuestionario es anónimo solo tiene fines académicos, no hay respuesta correcta ni incorrecta. Trate de ser sincero (a) en sus respuestas. La escala de estimación posee valores de equivalencia de 1 al 5 en donde indican el grado de menor o mayor satisfacción. Para lo cual deberá tener en cuenta los siguientes criterios.

### Escala de valoración.

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

N°	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
1	El procedimiento de caja se realiza de manera manual originando demora en su registro de los ingresos determinados					
2	Registrar la información de los ingresos determinado de manera manual origina errores involuntarios generando gastos a la institución.					
3	La forma tradicional de registrar la información de ingresos dificulta llevar un mejor registro de información que sirva como base de datos					
4	El servicio de recaudación de ingresos es deficiente por existir una única ventanilla de atención.					
5	Debería existir un registro que permita el control de los recibos de ingresos recaudados que se elaboran para su posterior registro al SIAF.					
6	De existir un registro de las operaciones recaudadas en el día permitiría mejorar la elaboración de los recibos de ingreso, así como la información de su contenido.					
7	Las transferencias de fondos a la cuenta Única del Tesoro Público se realizan quincenalmente por falta de información					
8	Debería existir un registro operaciones no revertidas al tesoro para determinar la disponibilidad de los fondos					
9	Se cuenta con registros de los ingresos depositados por error a la cuenta recaudadora para su regularización					

10	Si existiera información actualizada en los sistemas de administración ayudaría a realizar un mejor análisis de los montos que deben ser trasladadas a la cuenta única de tesoro					
11	De existir un registro de operaciones pendientes por devolver a los interesados mediante solicitud ayudaría a determinar el saldo que debe ser transferido a la cut					
12	Dificulta cumplir con los plazos de transferencia de fondos a la cut de acuerdos a las disposiciones del MEF					
13	Si existiera un registro de información de documentos girados permitiría realizar un seguimiento de documento pendientes de giro					
14	Si la información de los expedientes girados se encontraría articulada permitiría el acceso a los responsables de giros para un mejor control de sus registros					
15	El personal responsable de la aplicación de los fondos de la entidad realiza medidas correctivas en aquellos fondos no ejecutados					
16	La entidad realiza gastos en bienes adquiridos y servicios prestados para el cumplimiento de metas de la institución.					

GRACIAS POR SU COLABORACION

## Anexo 7: Base de datos

VARIABLE 1: Gobierno Electronico																				
Nº	DIMENSION 1 Innovación de servicios						DIMENSION 2 Participación del ciudadano						DIMENSION 3 Uso eficiente de los			DIMENSION 4 Transparencia y rendición de cuenta		TOTAL		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	D1	P7	P8	P9	P10	P11	P12	D2	P13	P14	D3		P15	
1	4	2	4	4	4	4	22	4	3	4	4	4	4	23	5	4		9	4	63
2	4	4	5	4	4	4	25	5	4	5	4	4	5	27	5	5		10	5	71
3	3	4	5	5	3	3	23	4	3	5	5	5	5	27	5	5		10	5	70
4	3	3	3	3	2	3	17	3	3	3	3	4	4	20	4	4		8	4	53
5	4	5	5	4	3	4	25	4	5	5	4	5	4	27	4	4		8	4	69
6	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	5	5	30	5	5		10	5	79
7	5	5	5	5	4	4	28	5	5	4	5	5	4	28	5	4		9	4	74
8	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5		10	5	80
9	4	5	5	4	4	3	25	4	5	5	4	2	4	24	4	5		9	4	67
10	4	5	4	5	2	4	24	4	3	4	5	4	4	24	4	4		8	4	65
11	2	2	4	4	3	3	18	4	4	4	4	5	5	26	4	5		9	5	62
12	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	5	5	26	5	4		9	5	69
13	2	3	3	3	4	4	19	3	2	3	5	2	3	18	4	5		9	4	54
14	3	3	3	3	3	3	18	4	3	4	2	1	2	16	3	3		6	4	47
15	5	5	5	5	4	4	28	5	5	5	5	5	5	30	5	4		9	5	77
16	5	4	5	3	4	4	25	3	2	4	3	3	5	20	4	4		8	4	60
17	3	1	5	1	2	4	16	3	1	3	4	1	3	15	4	3		7	3	44
18	4	5	5	5	1	4	24	5	5	4	5	5	5	29	5	5		10	5	72
19	4	5	4	5	3	4	25	4	5	4	4	4	4	25	4	4		8	3	65
20	5	5	5	4	3	5	27	4	5	5	5	5	5	29	4	5		9	5	74
21	5	5	4	4	1	3	22	4	5	5	5	5	4	28	4	4		8	5	67
22	3	3	3	2	3	3	17	3	5	5	5	4	4	26	5	5		10	5	63
23	5	5	5	4	3	3	25	4	5	4	5	3	5	26	5	3		8	4	68
24	3	4	5	4	5	5	26	4	4	5	5	5	4	27	5	5		10	5	73
25	4	4	5	3	3	4	23	3	4	5	5	5	5	27	5	3		8	4	67
26	5	5	5	5	1	5	26	5	5	5	5	5	5	30	5	5		10	5	76
27	4	5	5	5	4	5	28	5	5	5	5	5	5	30	5	5		10	5	78
28	3	5	5	4	3	3	23	4	5	1	3	3	3	19	4	4		8	4	58
29	3	3	4	3	3	3	19	5	5	5	5	5	4	29	4	5		9	3	63
30	3	4	3	4	2	1	17	4	2	4	4	4	3	21	4	4		8	2	50
31	4	5	5	5	3	4	26	4	3	5	5	4	4	25	4	4		8	4	68
32	3	4	4	4	4	4	23	4	3	4	4	4	4	23	4	4		8	4	62
33	3	3	5	3	4	3	21	5	3	3	4	3	4	22	4	5		9	5	62
34	2	4	5	4	3	5	23	5	3	5	5	4	3	25	3	4		7	5	65
35	3	4	5	4	3	4	23	4	4	4	4	5	4	25	4	4		8	5	65
36	5	4	4	5	4	4	26	5	3	5	4	5	5	27	4	4		8	5	70
37	4	3	4	3	1	3	18	3	3	4	3	4	4	21	4	4		8	4	55
38	2	3	4	3	3	4	19	3	5	5	3	3	3	22	4	4		8	4	57
39	4	4	5	3	3	5	24	3	5	5	5	3	4	25	4	4		8	4	66
40	5	4	4	4	3	3	23	4	3	4	5	5	5	26	5	5		10	4	67
41	5	4	5	4	3	2	23	5	5	5	5	4	5	29	5	5		10	5	71
42	3	3	3	3	2	3	17	3	3	4	4	3	4	21	4	4		8	4	54
43	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	4	4	23	4	4		8	4	62
44	4	4	3	3	4	3	21	4	3	4	4	5	4	24	3	4		7	4	60
45	5	5	5	5	3	5	28	5	5	5	5	5	5	30	5	5		10	5	78
46	4	5	4	5	4	5	27	5	3	4	5	4	4	25	4	4		8	4	68
47	5	4	5	5	4	5	28	5	4	5	4	4	5	27	4	4		8	5	72
48	5	3	3	3	2	2	18	3	4	5	3	5	5	25	5	3		8	5	61
49	4	3	5	3	4	2	21	5	5	5	5	5	5	30	5	5		10	5	71
50	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5		10	5	80
51	4	5	5	4	3	4	25	4	4	3	4	4	5	24	4	3		7	4	63
52	3	4	5	4	4	4	24	4	5	5	4	4	4	26	5	5		10	4	69
53	4	5	5	4	3	5	26	4	4	5	4	5	4	26	3	4		7	4	67
54	5	4	5	4	3	4	25	4	4	4	4	4	4	24	4	4		8	4	65
55	5	5	5	5	3	5	28	5	5	5	5	5	5	30	5	5		10	5	78
56	1	5	5	4	3	5	23	5	5	5	5	4	5	29	5	5		10	5	72
57	1	5	5	5	5	4	25	5	3	5	2	5	5	25	5	3		8	3	66
58	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	5	5	30	5	5		10	5	79
59	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4		8	4	64
60	4	4	4	5	3	4	24	4	3	3	3	4	3	20	4	3		7	2	56
61	3	3	4	3	4	2	19	3	4	5	4	4	2	22	4	4		8	5	57
62	3	4	5	4	3	3	22	3	4	4	4	4	5	24	5	5		10	5	66
63	5	4	5	3	4	5	26	4	2	3	4	2	5	20	4	3		7	5	63
64	4	4	4	3	3	3	21	3	4	3	3	4	4	21	4	4		8	4	58

# Variable: Gestión de tesorería

VARIABLE 2: Gestión de Tesorería																					
DIMENSIÓN 1 Gestion de ingresos							DIMENSIÓN 2 Gestion de liquidez							DIMENSIÓN 3 Gestion de pagos			Dimension 4 Ejecucion del gasto			TOTAL	
C	PD1	PD2	PD3	PD4	PD5	PD6	D1	PD7	PD8	PD9	PD10	PD11	PD12	D2	PD13	PD14	D3	PD15	PD16		D4
1	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	4	4	8	4	4	8	65
2	4	4	5	5	5	4	27	5	4	4	5	5	5	28	5	5	10	4	4	8	73
3	4	4	4	5	5	4	26	5	5	4	4	5	4	27	5	5	10	3	3	6	69
4	2	3	2	3	5	3	18	3	3	3	4	3	3	19	4	4	8	1	3	4	49
5	5	4	4	5	5	4	27	3	4	4	4	4	3	22	4	4	8	4	3	7	64
6	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	10	5	5	10	80
7	3	4	5	5	5	4	26	4	5	5	5	5	5	29	4	4	8	5	5	10	73
8	2	3	3	5	5	5	23	4	5	3	5	5	5	27	5	5	10	4	5	9	69
9	4	5	5	2	5	5	26	5	5	5	5	5	5	30	5	5	10	5	5	10	76
10	4	5	5	5	5	4	28	3	3	4	3	4	4	21	4	4	8	4	5	9	66
11	2	3	3	5	5	5	23	3	5	4	4	4	5	25	4	4	8	4	3	7	63
12	4	5	5	5	5	5	29	4	5	5	4	5	4	27	4	4	8	4	4	8	72
13	5	4	4	4	3	3	23	2	3	3	4	2	2	16	3	3	6	2	3	5	50
14	4	3	3	4	5	5	24	3	3	4	3	2	1	16	4	4	8	3	4	7	55
15	2	3	3	4	4	5	21	3	3	4	5	5	4	24	4	4	8	4	5	9	62
16	4	5	5	4	5	5	28	4	5	3	4	5	5	26	5	4	9	5	5	10	73
17	1	1	3	4	5	5	19	4	4	3	5	5	3	24	5	5	10	3	5	8	61
18	4	3	3	3	3	3	19	2	2	3	4	4	3	18	3	4	7	2	4	6	50
19	3	3	3	3	5	5	22	5	5	4	5	5	5	29	5	5	10	3	5	8	69
20	1	2	2	2	2	5	14	1	1	1	1	5	2	11	5	4	9	5	5	10	44
21	4	5	5	5	5	5	29	3	5	3	5	5	5	26	5	5	10	2	3	5	70
22	2	3	5	4	5	5	24	3	5	3	5	5	3	24	5	3	8	2	1	3	59
23	4	4	5	4	5	3	25	3	4	3	3	3	3	19	4	3	7	3	5	8	59
24	4	5	5	5	5	5	29	3	5	3	5	5	3	24	5	5	10	3	3	6	69
25	5	4	4	1	5	4	23	3	5	1	5	5	2	21	5	5	10	1	5	6	60
26	4	5	5	1	5	5	25	1	5	1	5	5	5	22	5	5	10	1	5	6	63
27	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	10	5	5	10	80
28	3	4	5	5	4	3	24	4	4	3	4	4	4	23	4	3	7	4	4	8	62
29	4	3	2	3	5	4	21	3	5	2	4	4	3	21	5	4	9	5	5	10	61
30	2	2	3	2	4	4	17	4	2	4	3	2	4	19	2	3	5	2	4	6	47
31	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	8	4	4	8	63
32	2	3	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	4	24	4	4	8	4	4	8	61
33	4	4	4	4	4	4	24	3	4	3	4	3	3	20	5	4	9	3	3	6	59
34	2	5	3	1	4	3	18	3	4	2	4	4	3	20	5	5	10	3	3	6	54
35	2	3	3	4	5	5	22	5	3	3	4	4	3	22	5	5	10	4	3	7	61
36	4	5	5	3	4	5	26	4	4	4	4	4	4	24	5	5	10	4	4	8	68
37	4	3	4	3	4	4	22	3	3	4	3	4	4	21	4	3	7	3	3	6	56
38	4	3	3	3	4	2	19	2	2	3	3	3	3	16	3	3	6	3	3	6	47
39	4	3	5	5	5	5	27	5	5	5	5	5	4	29	3	5	8	5	5	10	74
40	2	3	3	4	5	5	22	3	5	3	3	5	3	22	5	5	10	3	4	7	61
41	2	3	4	3	5	5	22	2	1	3	5	3	3	17	3	4	7	3	3	6	52
42	3	4	4	4	4	4	23	4	4	5	5	4	3	25	5	5	10	4	5	9	67
43	3	4	5	5	5	4	26	4	5	2	4	4	3	22	4	4	8	4	3	7	63
44	2	3	3	4	4	3	19	3	3	3	4	4	4	21	3	3	6	4	3	7	53
45	2	3	3	4	3	5	20	1	1	5	5	5	1	18	5	5	10	5	5	10	58
46	5	4	4	4	5	4	26	4	4	4	4	4	4	24	4	3	7	4	5	9	66
47	5	4	4	5	4	5	27	4	5	5	4	5	4	27	4	5	9	4	4	8	71
48	4	5	5	5	5	5	29	3	5	2	5	5	5	25	5	5	10	5	5	10	74
49	5	4	4	3	5	5	26	3	3	2	5	4	2	19	3	5	8	4	5	9	62
50	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30	5	5	10	5	5	10	79
51	2	3	3	4	4	4	20	3	3	3	3	4	3	19	3	4	7	5	5	10	56
52	5	4	4	4	5	5	27	4	4	3	4	3	2	20	4	4	8	3	4	7	62
53	2	3	4	5	5	5	24	3	5	3	5	4	3	23	5	5	10	3	4	7	64
54	3	3	3	4	5	5	23	3	3	5	5	5	3	24	5	5	10	4	4	8	65
55	4	5	5	5	5	5	29	1	5	1	5	5	3	20	5	5	10	2	4	6	65
56	3	3	3	5	5	5	24	4	5	4	5	5	4	27	5	5	10	4	4	8	69
57	3	3	4	5	4	3	22	2	3	4	1	2	4	16	4	5	9	1	5	6	53
58	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30	5	5	10	5	5	10	79
59	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	4	4	8	4	4	8	65
60	2	3	2	3	4	4	18	4	3	3	3	4	3	20	5	3	8	5	5	10	56
61	5	4	5	5	5	5	29	4	4	3	4	3	3	21	5	5	10	2	3	5	65
62	5	4	4	4	4	3	24	4	5	3	4	3	4	23	4	4	8	4	4	8	63
63	4	5	5	3	5	5	27	3	5	5	5	5	5	28	5	4	9	3	5	8	72
64	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	4	4	8	4	4	8	65



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, AGUIRRE LANDA JOHN PETER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Gobierno electrónico y su relación con la Gestión Tesorería en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2022", cuyo autor es MUÑIZ ANCCO LUZ MARINA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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, 29 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
AGUIRRE LANDA JOHN PETER <b>DNI:</b> 10002395 <b>ORCID</b> 0000-0002-6604-9371	Firmado digitalmente por: AGUIRREL el 04-08-2022 14:49:22

Código documento Trilce: TRI - 0379014