



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gobierno digital y calidad de atención del
servicio de un establecimiento de salud público,
Apurímac, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Naveros Aguirre, David (orcid.org/0000-0002-8532-8587)

ASESORES:

Dr. Mamani Apaza, Juan de la Cruz (orcid.org/0000-0002-5177-8264)

Mg Moreno Azaña, Raquel Lizet (orcid.org/0000-0001-9004-0177)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

En primer lugar, a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante, a mis queridos padres por ser los pilares más importantes, acogerme su cariño y apoyo incondicional, y a mis dos hermanos por ser mi inspiración para ser mejor día a día.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo, a la capacidad y sabiduría de mis asesores de tesis doctor Mamani Apaza, Juan de la Cruz, a la magister Moreno Azaña, Raquel Lizet y; Al director del Hospital que me brindaron las facilidades para el cumplimiento de mis objetivos que permitieron el desarrollo de este estudio.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	21
3.1 Tipo, nivel, enfoque, método y diseño de investigación	21
3.2 Variables y operacionalización	22
3.3 Población, muestra y muestreo	24
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.5 Procedimientos	30
3.6 Método de análisis de datos	31
IV. RESULTADOS	32
V. DISCUSIÓN	43
VI. CONCLUSIONES	50
VII. RECOMENDACIONES	52
REFERENCIAS	53
ANEXOS	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Validez de contenido a través de juicio de expertos	29
Tabla 2: Interpretación del Coeficiente Alfa de Cronbach	29
Tabla 3: Distribución de frecuencias de la variable Gobierno digital	32
Tabla 4: Distribución de frecuencias de la variable Calidad de atención	33
Tabla 5: Contraste de relación entre la Gobierno digital y el Calidad de atención	35
Tabla 6: Contraste de relación entre la dimensión de Información y la Calidad de atención	37
Tabla 7: Contraste de relación entre la dimensión de Interacción y la Calidad de atención	38
Tabla 8: Contraste de relación entre la dimensión de Integración y la Calidad de atención	40
Tabla 9: Contraste de relación entre la dimensión de la Participación y la Calidad de atención	41

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Esquema de estudio correlacional

22

RESUMEN

En el Perú, cuanto menor la instancia de gestión estatal más dificultades para cumplir con los objetivos de transformación digital y desarrollo de gobierno digital. En vista de ello, este trabajo se avocó a inspeccionar el grado de relación entre Gobierno digital y calidad de la atención del servicio a los benefactores de un establecimiento de salud público apurimeño, 2023. Su metodología fue cuantitativa, no experimental, de corte transversal, descriptivo y correlacional. Además, se contó con 120 usuarios, a quienes se aplicó encuestas y cuestionarios. Previamente, se hizo una prueba piloto y se sacó una confiabilidad, Gobierno digital de 0,819 y calidad de la atención de 0,848. Con respecto a los hallazgos, se encontró que la dimensión información de la Gobierno digital y la variable servicio de atención tienen una correlación positiva de nivel moderado y significativa ($Rho = 0.501$, $p < 0.01$). De la misma forma, se detectaron valores de asociación similar entre la variable en mención y otras dimensiones como interacción ($Rho = 0.439$, $p < 0.01$), integración ($Rho = 0.564$, $p < 0.01$) y participación ($Rho = 0.422$, $p < 0.01$). Se concluyó que existe una relación significativa positiva entre la Gobierno digital y la calidad de la atención, lo cual se respalda en un $p < 0.01$ y Rho igual a 0.428. De esta manera, se comprueba la hipótesis general del presente trabajo de investigación.

Palabras clave: Gobierno digital, calidad de la atención, usuarios, establecimiento de salud público.

ABSTRACT

In Peru, the smaller the instance of state management, the more difficulties to meet the objectives of digital transformation and development of digital government. In view of this, this work focused on inspecting the degree of relationship between digital government and quality of service to the benefactors of an Apurimeño state, 2023. Its methodology was quantitative, non-experimental, cross-sectional, descriptive and correlational. In addition, there were 120 users, to whom surveys and questionnaires were applied. Previously, a pilot test was carried out and a reliability, Digital Government of 0.819 and Quality of Attention of 0.848 were obtained. Regarding the findings, it was found that the Digital Government information dimension and the Attention Service variable have a positive conclusion of moderate and significant level ($Rho = 0.501$, $p < 0.01$). In the same way, similar association values are detected between the variable in question and other dimensions such as interaction ($Rho = 0.439$, $p < 0.01$), integration ($Rho = 0.564$, $p < 0.01$) and participation ($Rho = 0.422$, $p < 0.01$). It was concluded that there is a significant positive relationship between Digital Government and the Quality of Care, which is supported by $p < 0.01$ and Rho equal to 0.428. In this way, the general hypothesis of this research work is verified.

Keywords: Digital government, quality of care, users, public health establishment.

I. INTRODUCCIÓN

La Comisión Económica de América Latina y el Caribe (CEPAL, 2021) define al gobierno digital (GD), como la articulación y concreción de políticas de interés público que interrelaciona en su dinámica al Gobierno, la población y el sector empresarial con el propósito de desarrollar competitividad y coparticipación generando en su camino valor público en aras de poder optimizar los recursos existentes mediante el uso de tecnologías digitales. Por su complejidad, ello exige la construcción de un marco normativo, políticas, principios, procedimientos, técnicas, instrumentos, gestión e implementación de tecnologías digitales.

En el ámbito internacional, este cambio de paradigma de gobierno ha servido a los estados para mejorar la competitividad de estos (Durkiewicz y Janowski. 2021), brindar servicios públicos de mayor calidad (Toro, Gutiérrez y Correa, 2020), fortalecer el sistema democrático (Ford, 2019) y consolidar su control gubernamental o influencia tanto dentro de sus fronteras como fuera de ellas (Aribau, 2018). Para Ortiz (2022), un ejemplo de desarrollo desde la óptica de un gobierno digital ha sido la fórmula de industrialización y digitalización de Corea del Sur puesto que esta se logró en gran medida por la digitalización de su sector educativo. Sin embargo, los desafíos persisten, puesto que, los servicios gubernamentales en línea deben ser de calidad (accesible, eficiente y sostenible). Asimismo, la Organización de Naciones Unidas (ONU, 2022) resalta lo importante que significa poder direccionar los esfuerzos gubernamentales hacia una participación electrónica activa con y para la misma población.

En América Latina y el Caribe, según expertos de la ONU, se ha incrementado el compromiso de los países en profundizar su transición hacia un gobierno digital. Al año 2022 de los 33 países que conforman la región, el 58% (19) superaron el promedio global (0.6102) del Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (EDGI), destacando a Uruguay, Chile, Argentina, Brasil, Costa Rica y Perú quienes se ubicaron dentro del nivel muy alto del referido índice. (CEPAL, 2022)

En el Perú, la innovación digital viene siendo parte de un proceso de evolución de

la Gestión del Estado, este proceso evolutivo se deriva gracias a la Ley de Gobierno Digital (Decreto Legislativo N°1412), que sienta las bases para la reglamentación entorno al gobierno digital se ha profundizado en el Estado peruano (Decreto de Urgencia N° 006-2020) y ella ha dispuesto ciertos marcos de acción que se expanden al sector privado (Decreto de Urgencia N° 007-2020). Actualmente, los avances en gobierno e innovación digital que documenta la Secretaría de Gobierno Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM, 2023) se observa que existen claras diferencias en la materialización de todas las metas establecidas del de la transformación digital y el desarrollo de gobierno digital en las diferentes instancias y entidades del Estado peruano. Al respecto, cabe destacar que cuan menor la instancia de gestión estatal más dificultades para cumplir con tales objetivos. Esto, sin duda, dificulta la mejora y optimización de los servicios ofrecidos por el estado a la ciudadanía.

En Apurímac, El Plan Estratégico Institucional (PEI) ampliado 2021-2025 aspira al cumplimiento de una serie de logros de gobierno digital al 2025 en el sector salud, no obstante, los rezagos del COVID-19, aún persisten y dificultan el cumplimiento de los plazos establecidos. A ello se suma que el PEI no cuenta de manera explícita con alguna Acción Estratégica Institucional (AEI) que considere algún aspecto de la implementación adecuada del gobierno digital aplicado al sector salud. No obstante, este tipo de acciones sí se incluye dentro de la política estratégica del gobierno regional de Apurímac denominada fortalecimiento de la gestión institucional. Para ello se dispone de la implementación de procesos administrativos automatizados en el marco del gobierno electrónico de la entidad. Sus indicadores revelan ciertas limitantes para poder hacer efectiva sus bondades sobre la demanda por un servicio de atención de calidad en la población apurimeña.

Respecto a la calidad de la atención generada por el uso de servicios públicos de salud, las investigaciones demuestran que el éxito de una política pública de salud se concreta cuando el usuario percibe mejoras en la calidad de atención; es decir, se logra una efectiva satisfacción positiva (Castillo, 2020). En línea a ello, Rivera (2021) observó que en Andahuaylas este elemento ha sido evaluado buen tiempo atrás y confirma lo anterior. Por otro lado, a raíz de la pandemia COVID-19, los

avances de tecnologías sanitarias han tenido gran incidencia sobre el incremento en las expectativas positivas de los pacientes quienes han notado un incremento rotundo en la calidad de estos servicios prestados (Champoñan,2020). No obstante, la necesidad de este proceso de cambio digital no se ha concretizado en todos los niveles de gobierno.

Acorde a la problemática mostrada, las brechas que se generan por insatisfacción en el servicio de salud sobre todo a nivel distrital demandan inspeccionar la implementación de un efectivo gobierno digital transversal (que cubra los 3 niveles de gobierno) al servicio de los pacientes tanto en los sistemas más complejos de atención como aquellos de atención primaria. De ello, se resuelve considerar la siguiente cuestión: ¿Cuál es la relación entre el gobierno digital y la calidad del servicio de atención a los usuarios de un establecimiento de salud público, Apurímac, 2023? Del mismo modo, se plantean las siguientes cuestiones específicas: (I) ¿Cuál es la relación entre la información con la calidad del servicio de atención a los usuarios de un establecimiento de salud público, Apurímac, 2023?, (II) ¿Cuál es la relación entre la interacción con la calidad del servicio de atención a los usuarios de un establecimiento de salud público, Apurímac, 2023?, (III) ¿Cuál es la relación entre integración con la calidad del servicio de atención a los usuarios de un establecimiento de salud público, Apurímac, 2023? y (IV) ¿Cuál es la relación entre la participación con la calidad del servicio de atención a los usuarios de un establecimiento de salud público, Apurímac, 2023?

De acuerdo con la literatura inspeccionada, teóricamente, el proyecto es relevante pues pretende amalgamar el conjunto de ideas y relaciones referidas a los componentes de las variables evaluadas. Desde el plano práctico, los resultados que se logren encontrar servirán para establecer políticas gubernamentales pertinentes en el sector salud. Asimismo, servirá para que las autoridades del sector implementen estrategias tangibles sobre la optimización de la calidad de atención en función del incremento de sus estrategias digitales. Metodológicamente, el presente estudio es consistente puesto que, la recopilación de información sobre ambas variables se hizo utilizando diversas herramientas que están estandarizadas dentro de la actualidad nacional y uso de instrumentos tecnológicos que fueron

(aplicativos estadísticos). Esto para corroborar las hipótesis planteadas estableciendo un referente en la búsqueda de mayor objetividad en la inspección de la relación significativa de las ambas.

En cuanto al objetivo principal será: Determinar la existencia de alguna relación presente en el gobierno digital y la calidad del servicio brindado en el establecimiento de salud apurimeño seleccionado. Para cumplir tal propósito, se plantea específicamente determinar cómo: (I) La información se relaciona con la calidad del servicio de atención a los usuarios de un establecimiento de salud público, Apurímac, 2023, (II) La interacción se relaciona con la calidad del servicio de atención a los usuarios de un establecimiento de salud público, Apurímac, 2023, (III) La integración se relaciona con la calidad del servicio de atención a los usuarios de un establecimiento de salud público, Apurímac, 2023 y (IV) La participación se relaciona con la calidad del servicio de atención a los usuarios de un establecimiento de salud, Apurímac, 2023.

Finalmente, Hipotéticamente, se espera que, el gobierno digital presente una relación estadísticamente significativa con la calidad del servicio de atención a los usuarios de un establecimiento de salud público, Apurímac, 2023. Así como también, específicamente se espera que: (I) La información se relaciona significativamente con la calidad del servicio de atención a los usuarios de un establecimiento de salud público, Apurímac, 2023; (II) La interacción se relaciona significativamente con la calidad del servicio de atención a los usuarios de un establecimiento de salud público, Apurímac, 2023; (III) La integración se relaciona significativamente con la calidad del servicio de atención a los usuarios de un establecimiento de salud público, Apurímac, 2023 y (IV) La participación se relaciona significativamente con la calidad del servicio de atención a los usuarios de un establecimiento de salud público, Apurímac, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Una inspección de publicaciones en relación con gobierno digital y calidad en el servicio de salud se observó que muchos especialistas abordan esta relación considerando diferentes dimensiones desde el plano internacional. Sobre ello, Lyu et al. (2022) midieron el nivel de progreso tecnológico de la economía digital China y la eficiencia de provisión de sus instituciones de salud pública en el periodo 2009-2018. Su enfoque fue cuantitativo, de nivel explicativo, de corte longitudinal, aplicado a un total de 31 provincias chinas. La investigación explora la relación entre la economía digital y su eficiencia de provisión por medio del modelo Tobit-DEA que sirvió para la creación de un Índice que sirvió para identificar o diagnosticar el nivel de avance o progreso completo de la economía digital en el mencionado país. Para la materialización de dicho índice se consideraron las siguientes variables (1) Nivel de desarrollo de la economía digital y (2) eficiencia en la provisión de servicio de salud pública. El estudio concluye que, la construcción de un gobierno digital mejora la calidad de supervisión y el desempeño gubernamental.

Adicionalmente, Patience et al. (2022) efectuaron un estudio donde se examina los supuestos sobre la relación entre la gobernanza electrónica y la gobernanza en 15 países de África occidental por medio de un análisis de los Indicadores de gobernanza mundial (WGI) y el Índice de desarrollo del gobierno electrónico (EDGI) en el período 2016-2018, indicadores indirectos de la gobernanza y la gobernanza electrónica, respectivamente. Se utilizó un análisis de Pearson, la cual mostró una correlación positiva y significativa entre WGI y EDGI. Entre los resultados, se halló que cuando se desagregan algunas dimensiones de la gobernabilidad no se correlacionan con la gobernabilidad electrónica. En particular, los indicadores de gobernabilidad se correlacionan positivamente entre sí. El estudio concluye que, si bien las TIC son eficaces para promover los objetivos de los gobiernos, logran mejores resultados cuando se integran con instituciones y estructuras de gobierno establecidas.

Otro estudio como el de Dobrolyubova et al. (2019) realizó un análisis cuantitativo de la correlación entre la digitalización del gobierno por un lado (basado en los

índices de gobierno electrónico y participación electrónica de la ONU y las estadísticas de la OCDE) y la calidad de la administración pública (medida por los indicadores de gobernanza del Banco Mundial, Doing Business y datos WEF) por el otro. Los hallazgos sugieren que, si bien consta una correlación positiva estadísticamente significativa entre la digitalización del gobierno y el performance de la administración pública, esta relación es más fuerte para la eficacia del gobierno, el control de la corrupción y la actividad empresarial, y más débil para la participación electrónica, la voz y la rendición de cuentas y la eficiencia del gasto público. Este estudio concluye que los beneficios de las empresas de la digitalización del gobierno hasta ahora parecen ser más evidentes que las ganancias de otros beneficiarios.

Asimismo, Nguyen et al. (2020) elaboraron una investigación para identificar los determinantes de la satisfacción del gobierno electrónico en Hanoi, Vietnam, y evaluar su impacto. Ellos aplicaron un cuestionario en línea con ciudadanos residentes de Hanoi en un período de cinco semanas. A lo cual recibieron 1.107 respuestas, divididas en tres grupos: (i) desconocía; (ii) conocía, pero no usaba; y, (iii) usaba e-gobierno. Aquí se evaluaron seis variables externas de particular relevancia para la satisfacción del gobierno electrónico (eficiencia, confianza, confiabilidad, conveniencia, apoyo ciudadano y transparencia), así como cuatro variables de control (edad, sexo, nivel educativo y frecuencia de Internet). Luego, aplicaron SPSS 22 y STATA 2016 para procesar y analizar los datos recopilados. Con todo ello, llegaron al resultado que, si bien casi todas las variables externas son estadísticamente significativas, las cuatro variables de control no lo son. Además de la conveniencia y la confianza, la eficiencia, confiabilidad, respaldo de los ciudadanos, claridad son indicadores del estado del sistema, la información y del servicio, así como los beneficios relativos del gobierno electrónico, que a su vez tienen un impacto positivo y significativo en la complacencia de los ciudadanos con los servicios públicos en línea. Se concluyó que la variable eficiencia es la que más influye en la complacencia del beneficiario, y el nivel de impacto en la variable dependiente disminuye en el siguiente orden: apoyo ciudadano, fiabilidad y transparencia.

Otro estudio realizado por Arif et al. (2019) centró su atención en examinar de manera empírica cómo la buena gobernanza promueve la confianza pública con el posible papel mediador del e-gobierno. Se realizó una encuesta en campo mediante la distribución de cuestionarios a 1000 ciudadanos paquistaníes con una tasa de respuesta de 76,3%. Los autores utilizaron análisis factoriales confirmatorias y modelos de ecuaciones estructurales para analizar los datos. De ellos, entre los resultados confirmaron la correspondencia causal entre la buena dirección gubernamental y la confianza pública. Los resultados también revelan que el gobierno electrónico juega un papel mediador en ambas variables. Se llegó a la conclusión que los hallazgos de la investigación pueden ser útiles en la práctica tanto para la investigación como para la formulación de políticas, ya que investigó la perspectiva de los ciudadanos sobre el buen gobierno, la confianza pública y el gobierno electrónico.

En otras latitudes, Kumar et al. (2020) se enfocan en examinar el impacto de la cultura nacional en el desarrollo del gobierno electrónico en 78 países, en donde los autores también abordan el papel del PIB per cápita en el desarrollo del gobierno electrónico. Su investigación encuentra que el individualismo y la orientación a largo plazo se relacionan positivamente con el desarrollo del gobierno electrónico, por otro lado la distancia del poder se relaciona negativamente con el desarrollo del gobierno electrónico. Además, se encuentra que el PIB per cápita tiene un impacto significativo en el desenvolvimiento del gobierno de la era digital. En conclusión, se argumenta que el crecimiento de la prosperidad económica no puede garantizar el desarrollo del gobierno electrónico, y la cultura nacional debe incluirse en una discusión holística del desarrollo.

A continuación, Sadeghimoghaddam et al. (2021) elaboraron un estudio donde tratan de determinar el modelo de correlación del e-government y la agilidad organizacional con el rol mediador de la responsabilidad social en el personal del Ministerio de Deportes y Juventud. Para tal fin, implementaron un trabajo investigativo descriptivo-correlacional que reunió a 300 funcionarios del ministerio en mención, quienes fueron seleccionados por simple azar. Se aplicaron diversos cuestionarios: demográfico, de gobierno electrónico, de agilidad organizacional, de

responsabilidad social empresarial. La validez aparente, de contenido por método cualitativo y la convergencia de los cuestionarios y la fiabilidad por el método de consistencia interna se evaluaron y confirmaron mediante el alfa de Cronbach y la fiabilidad compuesta. Los datos recopilados fueron analizados en SPSS. El estudio develó que los valores de t-stadistic fueron positivos para la relación entre el gobierno en red y la agilidad organizacional y la responsabilidad social, como también la relación entre la responsabilidad social y la agilidad organizacional y se informó que eran significativos con un nivel de confianza del 99 %. A manera de conclusión se corrobora que existe una correlación positiva-significativa entre el gobierno en red y la agilidad organizacional.

De igual forma, Medina et al. (2021) elaboraron una indagación científica con el propósito de comprobar como la calidad de información más el sistema informático que se usa para los servicios prestados por medio de una página web dentro de una entidad gubernamental influye en el factor de la confianza de los usuarios que residen en Tamaulipas, ubicado en México. Esta investigación centra su atención en la plataforma digital desarrollada por la entidad puesto que es considerada de suma relevancia dentro del desarrollo sostenible de cualquier estado mexicano. La investigación asume que en la actualidad el mundo se dinamiza por medio de la focalización efectiva del cliente y si se dirige la atención al ciudadano público genera un incremento significativo en la satisfacción plena de su población, en esa línea, la referida investigación plantea sus bases en los trabajos realizados por Davis (1989), quien crea el Modelo de Aceptación Tecnológica, que básicamente establece como el empleo de las Tecnologías de Información (TIC) generan incremento en la utilidad percibida a través de un menor esfuerzo en su aplicación. Asimismo, en el estudio se ejecutó un trabajo de campo y se aplicó una serie de preguntas en forma de cuestionario a una muestra significativa de 488 pobladores que realizaron alguna operación en la Website de la entidad estatal que se encargaba de la recaudación impositiva en el noreste de México. Las aplicaciones estadísticas del modelo fueron aplicadas por medio del programa SmartPLS. Finalmente, el estudio concluye que, en el contexto actual resulta de mucha importancia facilitar el manejo de los servicios por medio de la aplicación de programas digitales que ayuden a optimizar la calidad de la información. Asimismo,

que estos programas busquen garantizar la confianza y dar seguridad a los usuarios para con sus operaciones.

También, García y Montiel (2020) en Venezuela realizaron un estudio buscando identificar si el proceso de gobierno en red enfocado en la documentación e identificación se refleja en la percepción que presentan los usuarios que reciben atención pública, para ello definieron como objetivo principal es determinar cómo se relaciona al estándar del servicio del gobierno electrónico en la identificación y la documentación que las diferentes oficinas de la municipalidad de Santa Rita, del estado Zulia realizan a sus usuarios. El método desarrollado fue cuantitativo, corte transversal, correlacional y diseño no experimental. con una muestra de 100 habitantes calculada por medio de un muestreo no probabilístico intencional en el referido distrito, a quienes se les recopiló información histórica de diversas fuentes. Finalmente, el estudio concluyó que, la calidad en el servicio que el estado Zulia aplica por medio del gobierno electrónico reflejó niveles medios de satisfacción por parte de los usuarios.

Seguido por, Silva (2020), en Ecuador, quien realizó un estudio con la finalidad de encontrar alguna relación entre el desarrollo del gobierno en la era digital y la percepción de la transparencia por parte de la población. Para ello, puso en marcha una metodología mixta y descriptiva sobre una población radicada en la provincia de Pichincha, Quito. Los hallazgos descriptivos mostraron que el 48% de los ciudadanos ingresaron al portal del gobierno electrónico, un 40% de las personas utilizaron el portal para hacer trámites y, por otro lado, el 70% consideró que no fue tan sencillo acceder a la plataforma. Finalmente, se concluyó que el avance del gobierno electrónico materializado hasta ese momento tuvo una estructura débil y con falencias.

Finalmente, Guamán (2019), nuevamente en Ecuador, realizó un estudio donde estableció como objetivo prioritario encontrar la relación que se presenta a aplicar los sistemas de gobierno en red destinados al ingreso y monitoreo documental en los municipios, y los niveles de satisfacción que estos perciben. La investigación se desarrolló por medio del uso de encuestas dirigidas a quienes participaron en algún

momento en las atenciones realizadas por medio de las ventanillas únicas virtuales. La muestra seleccionada fue de ciudadanos con edades que oscilaron entre 21 a 40 años, mayoritariamente mujeres. Sosteniendo el trabajo sobre la base teórica de la aceptación tecnológica y utilizando el método correlacional descriptivo se encontraron resultados de significancia entre ambas variables. Finalmente, el estudio concluyó que, la satisfacción que presentaron los ciudadanos responde al manejo aplicado del gobierno digital que mejoró las ventanillas únicas virtuales. No obstante, se recomendó hacer más accesible, amigable y sencillo el uso de estos.

En la misma línea, dentro del territorio nacional, el gobierno digital ha sido abordado como un elemento esencial para determinar efectos sobre diversas variables como la calidad de atención dentro del sector público, en esa medida estudios como el de Mayanga (2022) quien aplicando un estudio en la región Lambayeque propuso como meta encontrar algún tipo de acercamiento entre gobierno en red y la atención al paciente-usuario en la Municipalidad Distrital de Pítipo. Para determinar el objetivo planteado aplicó una investigación denominada básica, diseño no experimental, enfoque cuantitativo, nivel correlacional y de corte transeccional. El procesamiento de la información se desarrolló por medio del uso y la aplicación de cuestionarios referentes a ambas variables, ambos aplicados con preguntas tipo escala de Likert, previamente estandarizadas al contexto en el cual se aplicó. El autor concluyó que el gobierno en red y la atención al asiduo benefactor si se correlacionan, puesto que presentaron un valor de Rho de Spearman =0.678 y un P_valor de 0.000, es decir, si existió significancia estadística entre ambas variables. Precizando, que dicha correlación determinada fue positiva y de nivel moderado.

Además, Ruíz (2021) centró su investigación en señalar algún grado de relación entre el gobierno en la era digital y el agrado de los benefactores del Gobierno Regional San Martín. Con tal fin, metodológicamente se elaboró una investigación de diseño no experimental-transversal y descriptivo-correlacional. Contó con la participación de 50 usuarios del gobierno regional en mención. El muestreo fue no probabilístico tipo censo. La información se recogió mediante una encuesta y cuestionarios. Los resultados muestran que el Rho Spearman para la dimensión relacional presenta una asociación positiva superior igual a 0,830**. Asimismo,

todas las variables de análisis tienen un valor de significancia $< a 0.01$. Por tanto, se afirma que estas dimensiones tienen una relación significativa con la complacencia del beneficiario del gobierno inspeccionado. Así se admite la hipótesis específica propuesta; es decir, existe una relación significativa entre el gobierno en la era electrónica y la complacencia de los beneficiarios del gobierno ya mencionado.

Asimismo, Peralta (2021) en la región San Martín, realizó un estudio planteando como objetivo principal relacionar al gobierno en la era digital y el estándar de servicio que prestó el municipio de Morales, La metodología aplicada fue de un estudio tipo básica, de corte transversal-correlacional, cuantitativo y diseño no experimental. Partiendo de 29 302 pobladores, la autora seleccionó una muestra de 244 individuos. El instrumento de recolección de datos fue el denominado cuestionario en escala de Likert. Así se determinó niveles medios de calidad del gobierno digital en un 37% de todos los usuarios. Por su parte, el nivel de respaldo al benefactor fue bajo en un 49% de la muestra. La autora concluyó que, es verídica la hipótesis de existencia de cierta relación entre el estándar del gobierno en mención y cómo ésta influye en la mejora de la atención al usuario dentro del distrito mencionado, dicha significancia se validó, puesto que el resultado del estadístico de Pearson fue de 0.875, finalmente, se determinó también que dicha relación existente fue alta y directamente proporcional.

Otra investigación relevante fue realizada por Codova (2022) y se centró en rastrear indicios de nexos entre Gobierno en red y la complacencia del beneficiario ancashino de OSINERGMIN en su región durante el 2022. Aquí el autor implementó un enfoque cuantitativo, no experimental de corte transversal- correlacional. Para el allego de la información, se puso en marcha una encuesta y como instrumento aquello reconocido como cuestionario. Ciertamente, la muestra censal agrupo a 68 usuarios a partir de un muestreo no probabilístico. Los hallazgos tuvieron una relación significativa entre variables de 74.4% a través de la prueba Pearson. Por último, el autor concluye que el benefactor se encuentra en una etapa de adaptabilidad pese a contar aún con ciertas incertidumbres sobre esta nueva forma de interacción. La resistencia en algunos casos se vincula a aspectos personales;

en otros casos, a factores tales como la accesibilidad al servicio de internet.

De igual forma, Chereque (2021) realizó un estudio aplicado a la región La Libertad, donde planteó como meta impostergable identificar de qué forma la Calidad de Servicio en el SISFOH en el distrito La Esperanza mejorará por medio del Gobierno Digital. La metodología aplicada fue no experimental, cuantitativo, correlacional y de corte transeccional. Con una muestra significativa total de 358 usuarios del SISFOH, a quienes se les aplicó el cuestionario SERVPERF y por otro lado se calculó el Índice de Gobierno Electrónico Estatal, adaptado al contexto peruano. Entre los resultados más reveladores, en términos de diagnóstico descriptivo el grado de gobierno digital fue Medio para el 55.3% de la muestra, mientras que, en referencia al nivel de la calidad del servicio, está también obtuvo un nivel Medio. Sin embargo, el 50% restante presentó un nivel de calidad bajo. Finalmente se concluyó que el Gobierno Digital y la Calidad de Servicio en el SISFOH dentro del referido distrito, con un nivel de significancia calculado mayor a 0.05 si se correlacionaron, no obstante, dicha correlación fue moderada, puesto que el valor Rho-Spearman fue de 0.723.

Cabe mencionar también, el estudio de Rodríguez (2022) donde se pusieron esfuerzos para comprobar la existencia de la concordancia entre el gobierno en la era digital y el estándar del servicio en una Municipalidad Provincial durante el 2022. En este estudio, se puso en marcha una investigación cuantitativo, no experimental, correlacional, transversal. Se contó con una muestra a 120 servidores públicos de la institución. A ellos se aplicó dos cuestionarios. Esto dio como resultado un p -valor = 0.00 y un coeficiente = 0,540, lo cual comprueba un nexo significativo y moderado entre ambos constructos seleccionados. Finalmente, se llega a concluir que el gobierno digital tiene incidencia sobre la calidad del servicio en el caso inspeccionado.

Otro autor que ha inspeccionado el tema a tratar es Aparcana (2022). La Investigadora inspeccionó el nexo entre Gobierno en la era digital y Modernización estatal en un municipio iqueño el 2022. Se aplicó un estudio no experimental, cuantitativo y transversal de nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por

80 trabajadores. Respecto a la muestra conformada por 50 trabajadores municipales, esta fue no probabilística, de carácter intencional y con criterio de exclusión. Asimismo, se colectó información por una encuesta, siendo el instrumento el cuestionario. El resultado corroboró la hipótesis alterna. De esto se concluye que el $p \text{ value} = 0.001 < 0.05$ y el nivel de correlación de 0,676. Así se deduce que la ineficiencia dada en gobierno digital influye al mismo performance a la modernización o viceversa.

Asimismo, Liconsa (2021) estudió dentro de la región Lima, intenta determinar si existe cierto vínculo entre la gestión de notificaciones electrónicas como iniciativa de gobierno digital con el estándar de respaldo al ciudadano dentro del distrito de Ate. El método fue de tipo básico, enfoque cuantitativo, diseño experimental, nivel correlacional y corte transeccional. Con una muestra de 50 funcionarios estatales, se recolectó la información por medio del app encuestas compuestas o representadas por dos cuestionarios debidamente validados al contexto nacional por medio del análisis de consistencia externa diagnosticado por medio de expertos. Por otro lado, se hizo una inspección de confiabilidad interna por medio del alfa de Cronbach (logrando valores que superaron el 0.80 en ambos). El autor llegó a finiquitar principalmente que, la gestión de notificaciones electrónicas y el estándar de atención al benefactor, si se relacionan de forma directa y significativa, corroborada por medio de Spearman (sig. bilateral Rho = .586**, y con sig= 0.000 < 0.01, confianza al 99%).

Otro autor que estudió la relación entre ambas variables dentro de la misma región fue Chilet (2020), quien, planteó como objetivo principal poder determinar cómo el gobierno electrónico guarda cierta relación con el estándar del servicio al usuario dentro de la Dirección de Red Integrada de Salud (DIRIS) Lima Centro. El método aplicado fue corte transversal, cuantitativo y de diseño no experimental correlacional en una población no probabilística compuesta por 726 participantes, con una muestra ajustada de participantes de la DIRIS previamente mencionada. La información recopilada se hizo por medio de dos cuestionarios adecuadamente estandarizados al contexto nacional. Esta confiabilidad fue obtenida por un análisis de consistencia interna empleado Cronbach, y confirmando con un valor de 0.968

que este, per se, fue totalmente fiable en consistencia y confiabilidad. Entre los resultados encontrados se determinó que el gobierno en la era digital y el estándar del servicio al ciudadano si se relacionan, resaltando que dicha relación fue positiva y media (Rho 0,448 y p-value 0,000), concluyendo entonces finalmente que, el incremento de avance o grado de gobierno electrónico, genera una mayor estándar en el servicio al ciudadano.

De igual forma, Niño (2021), se aproximó con un estudio aplicado en la región de Lambayeque, donde estableció como objetivo general poder encontrar la relación entre ambas variables para poder forjar un plan de Gobierno Electrónico que influya de forma positiva en incrementar el estándar del servicio de Lambayeque provincia. Para el logro del objetivo planteado se hizo una investigación cuantitativa en su enfoque, descriptiva y propositiva en su nivel, no experimental en su diseño y de transversal respecto a su delimitación físico longitudinal. Con un total de 157 usuarios como población a quienes se les aplicó encuestas por medio del uso de cuestionarios debidamente validados por expertos y por medio de un análisis de consistencia estadística o fiabilidad aplicando el estadístico Alfa de Cronbach. Entre sus principales conclusiones descriptivas se determinó que un 76.4% de los usuarios mencionaron que, en dicha municipalidad los usuarios evalúan la calidad del servicio que reciben como regular. De manera específica, se destacó que más del 50% de los usuarios consideró que el estándar de la información era regular, el 51.6% percibió una buena eficiencia técnica, el 57.3% evaluó la confiabilidad y seguridad como regular y, finalmente, el 57.3% declaró que la comunicación era regular. Además, el estudio encontró que no existen las condiciones necesarias para implementar el gobierno electrónico, debido a la falta de liderazgo, adversidad al cambio y evaluación constante muy limitada. En última instancia, se buscó con el modelo mejorar el funcionamiento de la actividad pública dentro de la entidad, con enfoque en la facilidad, transparencia y sobre todo eficiencia.

Por ello, la siguiente investigación encaminó sus bases teóricas iniciando por el constructo de la variable Gobierno Digital que, de acuerdo con la Secretaria de Gobierno y Transformación Digital del Perú perteneciente a la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), la define como aquella diligencia estratégica de un

conjunto de aplicaciones tecnológicas digitales y de manejo integral de datos o información dentro del sector público para crear valor. Esta aplicación estratégica es sofisticada y se rige sobre políticas, principios, procesos, normas, instrumentos y métodos utilizados en la gobernanza, gestión e implementación de estas tecnologías para la globalización de digitalización de datos, contenidos, procesos y servicios digitales de valor para la población (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013).

De acuerdo con la definición seleccionada de la PCM, el Gobierno Digital es un proceso complejo que se materializa haciendo uso de una serie de roles y actividades propias de la administración pública, lo cual en conjunto construyen un modelo de gobierno digital. En tal sentido, el gobierno digital se compone de las siguientes dimensiones: (a) Información, (b) Integración, (c) Interacción y (d) Participación.

De acuerdo con Gil et al. (2018), ellos definen que la Información es la primera dimensión, tratándose básicamente de una constante renovación de acceso sencillo a las fuentes de información que están destinadas para los administradores, y se lleva a cabo de manera horizontal y unidireccional. En este contexto, el órgano público tiene presencia en la red virtual informática por medio de la publicación de sus contenidos dentro de los portales o páginas web que hayan construido. Esto permite que dichas entidades puedan proporcionar información de forma muy fluida, ya que se publica en línea y el acceso a ella no tiene ningún costo. Además, estas fuentes tienen la capacidad de recepcionar opiniones de sus consumidores, incluso recibir correos. Es importante mencionar que esta dinámica se canaliza por medio de productos como correos, formularios de entrada, comentarios y participación en foros de comunidad.

La Interacción se identifica como la segunda dimensión del Gobierno Digital, de acuerdo con Savage (2018) esta dimensión implica una comunicación bidireccional en la cual el administrador tiene la opción de acceder a canales que le permitirán interactuar con los gestores y trabajadores del sector público. En medio de la fase interactiva, la comunicación es mucho más sencilla y directa puesto que la

interacción entre la población y el estado se presenta en ambas direcciones. Es decir, el Estado no solo actúa como comunicador de informaciones por medios digitales sino también establece un canal participativo en donde la población mediante el uso de los productos antes mencionados puede brindar consejos de mejora a la entidad involucrada.

La Integración se considera la tercera dimensión del Gobierno Digital, según lo mencionado por Castelnovo y Sorrentino (2018). Esta dimensión implica una redefinición de las actividades brindadas y la marcha de la función pública, con el objetivo de instaurar una base sólida de interrelación completa entre todas las entidades públicas en los 3 niveles del gobierno, en conjunto con la población las empresas privadas, las ONG y los conciudadanos. Esto permitirá la prestación de servicios cada vez más personalizados.

La Participación se considera la cuarta dimensión del Gobierno Digital y de acuerdo con Marino y Pariso (2021) esta dimensión se distingue por la interacción e integración de la entidad pública con el sector empresarial privado, la población y otros organismos de carácter administrativo y con facultades de toma de decisiones. El gobierno dinamiza con solidez la toma de decisiones con un enfoque participativo y colaborativo conciso y deja en claro que la población tiene todo el derecho de participar, garantizando de este modo que exista un diálogo adecuado y bidireccional. Además, el Gobierno alimenta de forma constante la percepción y el involucramiento de la población dentro de dichas herramientas interactivas como las páginas web, blogs y/o foros. Es importante mencionar que luego las integra, canaliza y explota para tomar decisiones al más alto nivel.

En la misma línea, de acuerdo a la Política General de Gobierno 2021-2026 (DS N° 164-2021-PCM), el gobierno digital se considera uno de los diez ejes principales de gestión de dicho marco de gobierno. Particularmente, en el eje 8 se propone que la transformación digital que se desarrolle dentro del Estado se logre aplicar con equidad. Esto implica cerrar brechas en acceso, seguridad y calidad en los entornos digitales, así como también disponer de las tecnologías digitales a nivel nacional. De esta manera, la ciudadanía digital se posiciona como una aspiración nacional

que toma en cuenta condiciones de vulnerabilidad y diversidad cultural.

Sin alejarse del enfoque conceptual previamente expuesto, Rodríguez (2016) postula una tríada informacional en relación con el gobierno digital compuesto por (a) datos, (b) informaciones y (c) conocimientos. Cada uno de estos componentes constituye tres grandes áreas de exploración académica, las cuales implica ciertas especificidades y dinámicas de desarrollo. En conjunto, dotan al gobierno digital de eficacia y eficiencia necesaria para lograr un verdadero enfoque ciudadano. Otros autores por su parte sostienen que este es un proceso con cinco niveles de maduración bajo una perspectiva de gestión (Universidad de la Havana, 2019).

Tal como lo mencionan Criado et al. (2002), actualmente existe la necesidad de teorizar sobre el gobierno en la era digital. Sin embargo, respecto a los modelos que asientan las bases teóricas de la variable se tuvo al modelo de Nueva Gestión Pública (NGP). Bajo este nuevo enfoque, la introducción del gobierno electrónico representa cambios tanto en la gestión como en la organización en la administración pública. Los cambios implican un conjunto de cambios de paradigmas: estructura basada en el desarrollo de información, acciones organizadas y flexibilidad organizativa. Para los autores, la incorporación del enfoque NGP dentro de las reglas fijadas por el gobierno digital: etapa de sincronización de la información en el desarrollo organizacional, etapa de mejora (optimización en recolección de información), etapa de reingeniería (modificación en base a las necesidades descritas en los usuarios) y etapa de transformación (tercerización de actividades por servicios estadísticos). En síntesis, la NGP avala la incorporación en el análisis de las dimensiones previamente usadas; es decir, la información, (b) la integración, la interacción y la participación.

En cuanto a la otra variable, Arellano (2017) menciona que el estándar del servicio al consumidor es un elemento clave en la oferta y es fundamental para que una organización tenga ventajas competitivas. Además, Izquierdo (2021) señala que el estándar del servicio es algo subjetivo que depende de cómo los demandantes o consumidores perciben una actividad brindada, y que se basa en vislumbrar empáticamente los requerimientos de los usufructuarios y lograr el cumplimiento de

sus expectativas para lograr su plena satisfacción. En otras palabras, el estándar del servicio está ligada o enlazada directamente a la apreciación del beneficiario sobre toda la dinámica del servicio, y debe ser un objetivo compartido por toda la organización, desde el directorio, gerencias, coordinadores hasta el personal de operaciones que interactúa directamente con el cliente. Es esencial que la calidad del servicio se viva diariamente y se comparta en todos los niveles organizativos.

Según Gonzales y Huanca (2020), la calidad del servicio es esencial para garantizar la atención al cliente. Al hacerlo, la organización se definirá como un centro eficaz puesto que por medio de una autoevaluación constante garantizará la asistencia adecuada al brindar dicho servicio. Es fundamental que la calidad del servicio esté en consonancia con toda la organización, ya que todos los miembros son responsables de brindar una experiencia positiva al cliente y, por lo tanto, pueden contribuir al éxito general de la organización al compartir mejores resultados.

En la misma línea, Matsumoto (2014), determina a la fiabilidad como la primera dimensión del estándar de servicio y se alude básicamente a la facultad de cumplir con la totalidad de servicios coordinados de una forma correcta, confiable y transparente. Es decir, la compañía garantiza lo ofrecido y prometido, como las atenciones y la calidad de información desde los precios, publicidad y otros. En ese sentido, Huancollo (2018) resalta que la fiabilidad se cumple adecuadamente con lo que la firma ofrece, tener un desempeño sobresaliente en las actividades ofrecidas y evitar errores. Finalmente, Carcausto (2016) también la define como aquella percepción que tiene la capacidad de transmitir que algo funciona adecuadamente de manera constante y segura, lo que implica identificar problemas para reducir errores y encontrar soluciones que puedan evitar los niveles más altos de peligros mediante la mejora de procesos para mejorar la innovación tecnológica, así como también, la inversión y capacitación del personal empleado.

De acuerdo con Ávila y Torres (2016), la seguridad –dimensión de calidad de servicio– y se refiere al proceso de educación, experiencia y preparación que tiene el capital humano de una entidad para mejorar la fiabilidad, veracidad y confianza con el trato de sus usuarios. Esto también incluye la protección y privacidad de los

intereses de la clientela y la demostración de un desasosiego legítimo para cada uno de ellos. Morocho (2019) añade que la seguridad está relacionada con el saber y el cuidado que manifiestan los trabajadores, así como con su nivel de experiencia para entablar credibilidad y confianza. Los clientes se sienten seguros al confiar en la entidad y acceden a la ayuda en la solución de cualquier dificultad que se presenta en el desarrollo, debido a que el servicio será mejor brindado al finalizar.

La tercera dimensión de la calidad de servicio se refiere a los elementos tangibles, según Matsumoto (2014). Estos elementos concretos o de connotación física, como los equipos informativos, la infraestructura de la Institución, la cantidad de capital humano existente, etc. Por otro lado, Huancollo (2018) indica que los elementos tangibles son los equipos modernos, las instalaciones atractivas y los materiales de servicio. En otros términos, los elementos tangibles se refieren a todo lo que se puede oler, ver, tocar, u oír en el momento de tomar un servicio. Así mismo resaltar que todo elemento tangible también contribuye con suma relevancia en la forma de percibir el servicio de la calidad de atención brindado por un usuario, ya que puede ser un indicador de la inversión y el cuidado que la firma ha puesto en su prestación de ayuda.

Al respecto, Vigo (2021) explica que los elementos tangibles son aquellos que los usuarios perciben como materiales del servicio, y se refiere a las infraestructuras, la apariencia de las personas que brindan el servicio, el equipamiento utilizado, los documentos y archivos, así como otros elementos que ayudan en la prestación del servicio. Estos elementos son importantes porque son visibles y tangibles para los usuarios, y pueden influir raudamente en las perspectivas de calidad del servicio recibido. Por lo tanto, es fundamental para las organizaciones prestar atención a estos elementos y asegurarse de que sean convenientes para hacer realidad las expectativas de los clientes.

La cuarta dimensión de la calidad de servicio es la capacidad de respuesta, sobre ello, Ávila y Torres (2016), refieren que esta es la disposición y prontitud de los empleados para brindar la asistencia técnica al usuario, probando una actitud efectiva y proactiva en la asistencia oportuna del servicio. Por otra parte, Veloz y

Vasco (2016) la definen como la capacidad de respuesta que presentan los trabajadores y colaboradores para ofrecer contingente y un servicio rápido a los clientes. En resumen, esta dimensión implica la rapidez y diligencia en prestación de asistencia y la disposición de los empleados para brindar una experiencia satisfactoria. En esa línea, Alcas et al. (2019) detallaron que, la capacidad de respuesta se refiere a la voluntad de las firmas para brindar respuestas precisas y rápidas a los clientes, con el objetivo de ofrecer servicios que sean ágiles y, de ser posible, superar las expectativas de los usufructuarios.

Finalmente, respecto a la quinta dimensión de la calidad de servicio esta es la empatía, referida como el nivel de cuidado o esmero que las corporaciones ofrecen a sus clientes. Según Matsumoto (2014) esta implica ofrecer servicios adaptados a las preferencias de su clientela. Asimismo, según Vigo (2021), la define como aquella pericia para suministrar una atención personalizada y orientada al cuidado de los clientes, lo que se demuestra a través del trato cortés, gentil a los usuarios, con un interés correcto y una disposición para dar solución a los problemas que se presentan.

Para finalizar, según Numpaque y Rocha (2016), los autores Berry, Parasuraman y Zeithaml propusieron el modelo SERVQUAL, basado principalmente en la percepción del estándar para calificar el agrado de los beneficiarios consumidores en comparación con otras talantes que resaltan dentro de la calidad del servicio o producto. En su modelo se evidencia de 21 interrogantes que se relacionan con las cinco dimensiones: elementos físicos, confiabilidad, seguridad, empatía y capacidad de respuesta. Usando este procedimiento se establece las expectativas del benefactor, evaluar el estándar del servicio y entender del porque la clientela percibe la asistencia, considerando aspectos cualitativos y cuantitativos. Concluyendo, el modelo SERVQUAL es una ayuda fundamental en el estudio industrial siendo una fortaleza y relevancia en el análisis del fenómeno que se aplica a la gestión gubernamental ya que busca mejorar el estándar del servicio y la complacencia de las necesidades de los usufructuarios y/o ciudadanos.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo, nivel, enfoque, método y diseño de investigación

La investigación propuesta fue de tipo básica, puesto que, como insinúa Bernal (2021) sirve para generar nuevos conocimientos de teorías científicas y con ello ir describiendo fenómenos de investigación.

También fue un alcance o nivel correlacional, debido a que se cuantifica la asociación entre el gobierno en la era digital y el estándar de atención del servicio de un centro de salud público (Hernández y Mendoza, 2018).

En la misma línea, respecto al enfoque este fue cuantitativo, puesto que, para corroborar las hipótesis establecidas se utilizó aplicaciones matemáticas y estadísticas para la descripción, sustentación y pronóstico de la relación del fenómeno a estudiar mediante datos numéricos (Hernández, 2014). Cabe resaltar, que la aplicación del contraste de resultados fue desarrollada por medio del software estadístico SPSS-25.

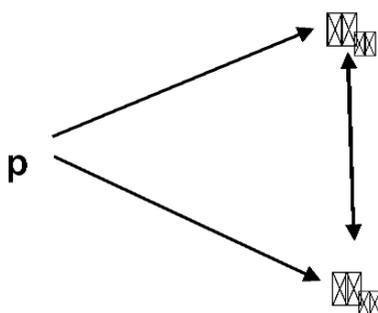
Además, se empleó el método del procedimiento hipotético y deductivo, ya que se formularon hipótesis con el objetivo de contrastarlas, tomando como referencia sustentos teóricos sólidos y elementos empíricos que anticiparon dichas posibilidades de respuesta. En este estudio, se hizo hincapié en verificar la validez de las suposiciones trazadas, con el fin de fortalecer las teorías fundamentales y ampliar el abanico de posibilidades de solución para el problema planteado (Sánchez, 2019).

Respecto al diseño el presente estudio fue no experimental, dado que el análisis de los constructos se valoró solamente en su ambiente natural, más no serán manipulados o alterados. Siendo justificado por Agudelo et al (2010) quienes precisamente mencionan que lo que se hace dentro de un estudio con un diseño semejante es observar y almacenar información de las variables de interés en la medida en cómo se materializan dentro de su entorno natural.

Finalmente, el presente trabajo fue de corte transversal, debido a que dicha investigación ocupó su desarrollo en un momento concreto y definido y, finalmente. Como menciona Ibidem (2003) los datos de una investigación de corte transeccional recolectan información de las variables establecidas en un momento dado, es decir en un único tiempo.

Figura 1

Esquema de estudio correlacional



Nota: Tomado de Hernández y Mendoza (2018)

Donde:

P : Población: 120 usuarios

x_1 : Variable 1: Gobierno Digital

x_2 : Variable 2: Calidad de Atención

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Gobierno digital

Definición conceptual: Se refiere al manejo estratégico y operativo de una gama de tecnologías digitales que ayudan a trabajar entre otras cosas con grandes datos dentro de la administración pública buscando garantizar de ese modo valor público. Además, esta definición precisa también, todo el conjunto de políticas internas y externas operativas y estratégicas sobre la digitalización del mundo y como en ese

proceso que su uso puede ser de valor para la población. (PCM, 2013).

Definición operacional: El gobierno digital se compone de 4 dimensiones que materializan su implementación por medio de la aplicación de un cuestionario direccionado a cubrir de forma precisa las características de cada uno de sus componentes, siendo estos: (a) La Información, (b) La Interacción, (c) La Integración y (d) La Participación.

Indicadores: los indicadores que precisaron y llenaron las demandas de información que se necesitaron en la presente investigación empezando por la primera dimensión fue analizada canalizando información sobre el “contenido útil” que presenta la entidad estudiada, seguido por la capacidad de “prestación inclusiva de la información”, de igual forma si tiene a sus “administrados informados” y si su medio virtual presenta un “diseño amigable”. Respecto a la segunda dimensión se midió si la entidad realiza “atención virtual”, presenta “formatearía digitalizada” y tiene “funcionarios comprometidos”. Para la tercera dimensión se midió si la Institución de salud brinda “información multisectorial”, maneja “vinculación de procesos” y realiza “seguimiento continuo”. Finalmente, para la cuarta dimensión se evaluó si sus “funcionarios son accesibles”, si presentan una adecuada “gestión de la percepción” y si tienen todas sus “redes sociales implementadas”.

Escala de medición: La escala es ordinal.

Variable 2: Calidad de atención

Definición conceptual: La evaluación de la calidad del servicio de atención se basa en la opinión o percepción que tiene un usuario acerca del servicio que ha recibido. Se considera que la calidad es adecuada cuando no se presentan errores en la prestación del servicio, o al menos esa es la percepción manifestada por el usuario que ha sido atendido. Además, esta noción se configura como una idea fundamental que debe ser compartida por la plenitud de los benefactores de la organización (Izquierdo, 2021).

Definición operacional: La variable de Calidad de Atención del Servicio se evaluó mediante el uso de un instrumento específico, en concreto, un cuestionario compuesto por 15 agregados.

Indicadores: Para captar con certeza el conjunto de características deseadas de las dimensiones establecidas para esta variable en un centro de salud público, se consideró en la primera dimensión como indicadores a la “verificación de la realización del servicio de forma correcta”, también al “cuidado con el que todo personal realiza sus atenciones” y a la “iniciativa de capacidad para resolver problemas en la prestación de un servicio”. Respecto a la segunda dimensión se pidió saber si fue breve o no “el tiempo de espera para recibir el servicio”, si fue adecuado “el tiempo de duración del trámite o de cualquier servicio” y verificar si “el horario de atención es adecuado y se respetan”.

En la tercera dimensión se tuvo como indicadores la “Recepción de información previa para el servicio, si “el trato del personal fue amable y cortés, si el personal está cualificado porque es “profesional o capacitado” y finalmente si “el lenguaje de la persona que le atendió fue claro”. Respecto a la cuarta dimensión esta presenta indicadores como “usted puede confiar en esta unidad de empadronamiento”, “considera que esta unidad conoce sus necesidades”. Finalmente, para la quinta dimensión, los indicadores a usados fueron: “El personal contaba con los implementos de bioseguridad”, “Las instalaciones contaban con protocolos de bioseguridad”, Las “instalaciones eran adecuadas para este tipo de servicio”

Escala de medición: El presente elemento contempló una escala de carácter ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Según Tamayo (2012) se define a ésta como la totalidad de las unidades de análisis que responden a una cierta característica. De esta manera, el estudio abarcó una población de 120 usuarios/benefactores que se atienden dentro de un centro de

salud ubicado en la región Apurímac con información del 2023.

Criterios de inclusión:

Se consideraron como disposiciones de inserción, los siguientes criterios: Usuarios, de ambos sexos, asegurados al Seguro Integral de Salud y se atienden de forma constante dentro de la entidad de salud.

Criterios de exclusión:

Se consideraron como disposiciones de exclusión, los siguientes criterios: Usuarios, de ambos sexos, que no presentan SIS y no se atienden de forma constante dentro de la entidad de salud.

3.3.2 Muestra

Se determina como un fragmento significativo y característico de la población (Palella y Martins, 2008). Sin embargo, el subconjunto tomado en la presente investigación siguió siendo de 120 usuarios de ambos sexos, asegurados al Seguro Integral de Salud y se atienden de forma constante dentro de la entidad de salud, puesto que, como menciona Hernández y Mendoza (2018), cuando se presenta una población finita o pequeña, es más eficiente hacer uso de todo el conjunto poblacional, puesto que la aplicación a todos los individuos pertenecientes es posible y/o realizable.

3.3.3 Muestreo

En el presente trabajo de investigación, se aplicó un muestreo no probabilístico, con tal como indica Hernández y Mendoza, (2018) todo colaborador para que accedan a ser parte de la muestra necesariamente deben calificar con las características y disposiciones necesarias de inclusión establecidas por el autor-investigador.

3.3.4 Unidad de análisis

La unidad de análisis se refiere a las características distintivas que dan cualidades

particulares a un sector de la población, con la cual se trabajará (Sánchez et al., 2018). En concordancia con esta definición, el presente estudio se centró en los usuarios que han recibido atención en el establecimiento de salud público de Apurímac en el 2023.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Una técnica esencial para la recopilación de información en investigaciones es la encuesta, la cual facilita la obtención de datos de una población particular a través de preguntas estandarizadas y un cuestionario estructurado. Según Hernández y Mendoza (2018), explican que los instrumentales de colección de datos permiten diseñar y describir detalladamente los pasos necesarios para recopilar información con un propósito específico.

3.4.1 Técnica

En relación con la técnica de investigación seleccionada, se puso en marcha una Encuesta para coleccionar datos cuantificables por medio de preguntas formuladas en un orden específico. Esta elección permitió procesar los datos mediante pruebas estadísticas y realizar un análisis posterior (Hernández y Mendoza, 2018). Para lograr este objetivo, se administrarán dos encuestas elaboradas de manera adecuada.

3.4.2 Instrumentos

La presente investigación usó como instrumental al Cuestionario para coleccionar datos. Esta elección se justifica debido a que el cuestionario está diseñado específicamente para obtener información acerca de las percepciones, comportamientos y opiniones de los individuos. Consiste en una serie de preguntas preestablecidas, organizadas lógicamente, con un sistema de respuestas escalonada (Arias, 2020). Los cuestionarios en específico son:

Ficha técnica del instrumento 1

Nombre:	Cuestionario de Gobierno Digital
Autor (a):	Luis Luna Reyes y Ramón Gil García (2015)
Validado por:	Chereque Pretel Marco Raúl
Objetivo:	Conocer la opinión acerca del estado actual de gobierno digital de una entidad estatal de salud
Administración:	Mayores de 18 años
Año:	2022
Ámbito de aplicación:	Distrital
Dimensiones:	Información, Interacción, Integración y Participación
Confiabilidad:	0.963
Escala:	Ordinal: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5)
Niveles o rango:	Bajo, Medio y Alto
Cantidad de ítems:	13
Tiempo de aplicación:	Entre 15 a 20 minutos

Ficha técnica del instrumento 2

Nombre:	Cuestionario de Calidad de Servicio
Autor (a):	Ignacio Luna Espinoza Y Jaime Torres Fragoso (2021)
Validado por:	Chereque Pretel Marco Raúl
Objetivo:	Conocer la opinión acerca la calidad del servicio que se recibe un usuario que se atiende en una entidad estatal de salud
Administración:	Mayores de 18 años
Año:	2022

Ámbito de aplicación:	Distrital
Dimensiones:	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos Tangibles.
Confiabilidad:	0.949
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Pésimo, Deficiente, Regular, Bueno y Excelente
Cantidad de ítems:	15
Tiempo de aplicación:	Entre 15 a 20 minutos

Validez y confiabilidad

Según Hernández y Mendoza (2018), la validez se refiere al nivel en que un instrumental de evaluación mide de manera precisa el constructo que se pretende medir. Es decir, si realmente refleja la definición abstracta a través de sus indicadores prácticos/empíricos. En esta línea, se procedió a validar cada uno de los instrumentos mediante el análisis de consistencia externo realizado por expertos, y además se llevó a cabo un análisis de consistencia interna utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual permite calcular el grado/nivel de confiabilidad del cuestionario.

Así pues, se hizo necesario determinar la validez de forma externa por medio de tres (03) jueces expertos quienes calificaron los ítems de los cuestionarios de Gobierno digital y Calidad de servicio (Tabla 3), considerando como rúbricas de evaluación las categorías de pertinencia, relevancia y claridad.

Es importante destacar que, con el fin de evaluar la importancia de los elementos en relación con el contenido de un constructo, tomando en cuenta las evaluaciones de los tres jueces, se logró la prueba V de Aiken (Escurra, 1988). Esta prueba permitió cuantificar la concordancia entre las valoraciones realizadas por los jueces en relación con los elementos del instrumento de medición.

Tabla 1

Validez de contenido a través de juicio de expertos

Grado	Experto	Dominio	Opinión del Experto
Magister	Cesar Ivon, Tarazona Mejorada	Metodólogo	Aplicable
Magister	Walter J. Acharte Champi	Temático	Aplicable
Magister	Hugo Alejandro, Manrique Chicoma	Temático	Aplicable

Elaboración propia

Fortaleciendo el análisis de validez, la consistencia interna de los cuestionarios se realizó por medio de un análisis de confiabilidad conceptualizado como el grado o nivel de relación existente entre los ítems de un instrumento para reflejar de forma verídica resultados correctos en el campo muestral en el que este sea aplicado. (Hernández y Mendoza, 2018). Dicho análisis se hizo por medio del Cronbach, el cual se calcula en términos de correlación con valores que oscilan entre el -1 al + 1 (véase en la Tabla 4). No obstante, los resultados de confiabilidad por medio del Cronbach encontrados sirvió para revalorar la fiabilidad de los cuestionarios puesto que ya estos fueron debidamente validados con anterioridad.

Tabla 2

Interpretación del Coeficiente Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Consistencia interna
$0.9 \leq \alpha \leq 1$	Excelente
$0.8 \leq \alpha < 0.89$	Buena
$0.7 \leq \alpha < 0.79$	Aceptable
$0.6 \leq \alpha < 0.69$	Cuestionable
$0.5 \leq \alpha < 0.59$	Pobre
α menor 0.5	Inaceptable

Nota. Se requiere un valor ≥ 0.8 para considerar la prueba de alto impacto. Fuente: Sánchez y Martínez (2022)

3.5 Procedimientos

El desarrollo sistemático del presente trabajo de investigación se enmarcó, en primer término, en realizar una revisión detallada de la literatura sobre los constructos que son objeto de estudio. De esta manera, se buscó lograr un conocimiento profundo de las variables por parte del autor/investigador, quien a su vez seleccionó el instrumental de evaluación y la unidad de análisis adecuados para explorar dichos constructos. Además, se propusieron hipótesis sobre los patrones de comportamiento de las variables de investigación, con la finalidad de contrastarlas posteriormente.

El desarrollo del informe de investigación consistió, en primer lugar, de una exhaustiva revisión bibliográfica sobre los constructos, con el fin de que el investigador adquiriera un conocimiento profundo sobre las variables. A partir de este conocimiento, se determinaron el instrumental y técnicas de análisis más adecuadas para el examen de dichos constructos y se definió la unidad de análisis. Además, se plantearon hipótesis sobre los posibles patrones de comportamiento de las variables, con el fin de contrastarlas y obtener conclusiones significativas.

Después de culminar con una exhaustiva revisión de la literatura y determinar las herramientas evaluativas y la unidad de análisis, se procedió con la obtención de la autorización necesaria para recolectar los datos de la muestra seleccionada. Para lo cual, se elaboró una epístola formal que contuvo información sobre las fechas de evaluación y los objetivos de la investigación. Este documento fue entregado por mesa de partes del establecimiento de salud público, lo cual fue revisado por el director de dicho nosocomio antes de poder proceder con la obtención de datos.

Inmediatamente después de tener la autorización para recolectar los datos, se prosiguió, con la aplicación de las encuestas, teniendo en cuenta las normas de inclusión y exclusión. Se requirió la aceptación del consentimiento informado por parte de los pacientes y se les explicó la finalidad de la investigación. En tercer

lugar, una vez recopilada la información necesaria, se continuo con la digitación a través del software SPSS 26.0 y luego fue analizada.

3.6 Método de análisis de datos

Una vez recolectada la información se procedió a organizar los datos por medio del software de hoja de cálculo Excel 2016, así mismo, se depuró datos que generen algún truncamiento. Luego se importó la base de datos estructurada para el análisis inferencial usando SPSS 26.0. Posterior a ello, se continuó con la realización de cálculos establecidos en el capítulo de metodología, donde, en primer lugar se diagnosticó el comportamiento presente de cada variable para un posterior análisis a nivel inferencial. Cabe recalcar que, el análisis inferencial respondió a las hipótesis planteadas en el capítulo de introducción. Para determinar el adecuado estadístico de correlación a usar, previo a su cálculo se analizó la distribución de los datos en cada variable, para determinar con mayor precisión si se trabajaba con el estadístico de correlación de Pearson (r) o Spearman (ρ), logrando determinar que la distribución de los datos no fue normal, por lo que, finalmente el análisis inferencial se hizo por medio de la correlación de Spearman (ρ).

IV. RESULTADOS

4.1 Estadística descriptiva

Tabla 3

Distribución de frecuencias de la variable Gobierno digital

Categorías	Gobierno digital		Información		Interacción		Integración		Participación	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Baja	6	5%	7	6%	8	6%	7	6%	8	7%
Media	97	81%	57	46%	55	46%	53	44%	58	48%
Alta	17	14%	56	48%	57	48%	60	50%	54	45%
Total	120	100%	120	100%	120	100%	120	100%	120	100%

Nota. F: Frecuencia, %: Porcentaje

Fuente: Elaboración propia

Como se aprecia en los resultados de la tabla 3, respecto a la variable Gobierno digital se aprecia que un 81% de los usuarios atendidos en un establecimiento de salud público de Apurímac, consideraron que el Gobierno digital del centro fue media, seguido por un 14% que consideró percibir una gobernanza alta y finalmente el 5% restante consideró al gobierno digital del ya referido establecimiento de salud público como baja.

Respecto a los niveles presentes en las dimensiones del Gobierno digital, la Información concentró un 48% de usuarios quienes percibieron a la Información brindada por el gobierno digital de un establecimiento de salud público de Apurímac como media, seguido por un 46% de usuarios quienes mencionaron un nivel de Información alto mientras que el 6% restante mencionó un nivel bajo del mismo.

Respecto a la Interacción, está concentró un 48% de usuarios quienes percibieron a la Interacción del gobierno digital de un establecimiento de salud público de Apurímac como alto, seguido por un 46% de usuarios quienes mencionaron percibir

un nivel de medio y el 6% restante mencionó percibir un nivel de Interacción bajo. Así también la Integración concentró un 50% de usuarios quienes percibieron a la Integración del gobierno digital de la región referida previamente como alta, seguido por un 44% de usuarios quienes mencionaron percibir un nivel medio y el 6% restante mencionó percibir un nivel bajo del mismo.

Finalmente, la Participación concentró un 48% de usuarios quienes percibieron a la Participación del gobierno digital de un establecimiento de salud público de Apurímac como media, seguido por un 45% de usuarios quienes mencionaron percibir un nivel de Participación alto y el 7% restante mencionó percibir un nivel bajo del mismo.

Tabla 4

Distribución de frecuencias de la variable Calidad de atención

Categorías	Calidad de atención		Fiabilidad		Seguridad		Elementos tangibles		Capacidad de respuesta		empatía	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Baja	13	11%	18	15%	34	28%	7	6%	8	7%	0	0%
Media	66	55%	60	50%	77	64%	53	44%	58	48%	0	0%
Alta	41	34%	42	35%	9	8%	60	50%	54	45%	120	100%
Total	120	100%	120	100%	120	100%	120	100%	120	100%	120	100%

Nota. F: Frecuencia, %: Porcentaje

Fuente: Elaboración propia

Como se aprecia en los resultados de la tabla 4, respecto a la variable Calidad de atención se aprecia que un 55% de la población atendida por un establecimiento de salud público de Apurímac, consideró que dicha calidad fue centro fue media, seguido por un 34% que consideró percibir una calidad alta y finalmente el 11% restante consideró a la calidad de atención del establecimiento de salud público como baja.

Respecto a los niveles presentes en las dimensiones de la Calidad de atención, la fiabilidad concentró un 50% de la población encuestada con una percepción del

servicio prestado como media, seguido por un 35% de la población que consideró que la fiabilidad fue alta mientras que el 15% restante mencionó un nivel de fiabilidad baja en la calidad de atención brindada.

Respecto a la seguridad, está concentró un 64% de la población con una percepción media, seguido por un 28% de pacientes quienes comentaron que la seguridad de la atención fue baja y el 8% restante mencionó percibir un nivel de seguridad alta.

Así también los elementos tangibles concentraron un 50% de pacientes quienes mencionaron percibir dicha tangibilidad a nivel alto, seguido por un 44% de pacientes quienes mencionaron percibir un nivel medio de esta y el 6% restante mencionó percibir un nivel bajo de dicha tangibilidad en la calidad de la atención recibida.

De igual forma, la capacidad de respuesta concentró un 48% de pacientes quienes mencionaron que esta capacidad en las atenciones fue media, seguido por un 45% de pacientes quienes mencionaron percibir esta capacidad como alta, mientras que el 7% restante percibió una capacidad de respuesta en las atenciones baja por parte del referido establecimiento de salud público.

Finalmente, la empatía concentró en su totalidad (100% de encuestados) solo niveles de percepción alto, es decir, la población de pacientes atendidos mencionó que la atención del referido establecimiento de salud público fue de alta empatía.

4.2 Estadística inferencial

Para tener un adecuado contraste inferencial previo al cálculo de las correlaciones se verificaron por medio de las pruebas Kolmogórov-Smirnov y Shapiro-Wilk (normalidad) si los datos de cada una de las variables se distribuyen de forma normal. En ese sentido, los resultados encontrados (ver anexo 10) demostraron una distribución no normal por lo que se concluyó que el estadístico adecuado para el análisis inferencial fue el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis general

H⁰: El gobierno digital no se relaciona significativamente con la calidad del servicio de atención a los benefactores de un establecimiento de salud público ubicado en el departamento de Apurímac, 2023

H^a: El gobierno digital se relaciona significativamente con la calidad del servicio de atención a los benefactores de un establecimiento de salud público ubicado en el departamento de Apurímac, 2023

$$\alpha = 0.01$$

Si el P_valor > 0.01, se decide aceptar la hipótesis nula (H⁰) de significancia estadística

Si el P_valor < 0.01, se decide rechazar la hipótesis nula (H⁰) de significancia estadística

Rangos de correlación por Cohen (1988)

Rho Spearman < 0.10, No evidencia algún efecto de correlación

0.10 < Rho Spearman < 0.30, correlación de efecto pequeño

0.30 < Rho Spearman < 0.50, correlación de efecto moderado

Rho Spearman >0.50, correlación de efecto grande

Tabla 5

Contraste de relación entre la Gobierno digital y el Calidad de atención

			Gobierno digital	Calidad de atención
Rho de Spearman	Gobierno digital	Coeficiente de correlación	1.000	0.428***
		Sig. (bilateral)		0.000
	N		120	120
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	0.428***	1.000
Sig. (bilateral)		0.000		
N		120	120	

***. Correlación significativa al 99% de confianza

Fuente: Elaboración propia

El grado de correlación presente entre la Gobierno digital y la calidad de atención en el servicio brindado en establecimiento de salud público en el departamento de Apurímac, con un nivel de confianza de 99% y un p_valor de 0.000 fue estadísticamente significativa, es decir, se rechazó la hipótesis nula de no significancia puesto que el p_valor fue menor a 0.01).

Así también, se encontró que el nivel de la correlación entre ambas variables, tomando como referencia los rangos definidos por Cohen (1988) fue moderado, puesto que, el valor calculado del coeficiente es de 0.428. Esto significa que, un efecto en el Gobierno digital aplicado por un establecimiento de salud público de Apurímac genera un incremento de moderada proporcionalidad en la percepción de la calidad de atención de cualquier servicio brindado por el referido establecimiento de salud público.

Prueba de hipótesis específica 1

H⁰: La información no se relaciona significativamente con la calidad del servicio de atención a los benefactores de un establecimiento de salud público ubicado en el departamento de Apurímac, 2023

H^a: La información se relaciona significativamente con la calidad del servicio de atención a los benefactores de un establecimiento de salud público ubicado en el departamento de Apurímac, 2023

$$\alpha = 0.01$$

Si el P_valor > 0.01, se decide aceptar la hipótesis nula (H⁰) de significancia estadística

Si el P_valor < 0.01, se decide rechazar la hipótesis nula (H⁰) de significancia estadística

Rangos de correlación por Cohen (1988)

Rho Spearman < 0.10, No evidencia algún efecto de correlación

0.10 < Rho Spearman < 0.30, correlación de efecto pequeño

0.30 < Rho Spearman < 0.50, correlación de efecto moderado

Rho Spearman >0.50, correlación de efecto grande

Tabla 6

Contraste de relación entre la dimensión de Información y la Calidad de atención

			Información	Calidad de atención
Rho de Spearman	Información	Coeficiente de correlación	1.000	0.501***
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	120	120
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	0.501***	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	120	120

***. Correlación significativa al 99% de confianza

Fuente: Elaboración propia

El grado de correlación presente entre la Información transmitida por parte del Gobierno digital y la calidad de atención en el servicio brindado por un establecimiento de salud público en el departamento de Apurímac, con un nivel de confianza de 99% y un p_valor de 0.000 fue estadísticamente significativa, es decir, se rechazó la hipótesis nula de no significancia puesto que el p_valor fue menor a 0.01).

Así también, se encontró que el nivel de la correlación entre ambas, tomando como referencia los rangos definidos por Cohen (1988) fue moderado, puesto que, el valor calculado del coeficiente es de 0.501. Esto significa que, un efecto de impulso en la Información transmitida por parte del gobierno digital aplicada por un establecimiento de salud público en el departamento de Apurímac genera un incremento de moderada proporcionalidad en la percepción de la calidad de atención de cualquier servicio brindado por el referido nosocomio.

Prueba de hipótesis específica 2

H⁰: La interacción no se relaciona significativamente con la calidad del servicio de atención a los benefactores de un establecimiento de salud público ubicado en el departamento de Apurímac, 2023

H^a: La interacción se relaciona significativamente con la calidad del servicio de atención a los benefactores de un establecimiento de salud público ubicado en el departamento de Apurímac, 2023

$$\alpha = 0.01$$

Si el P_valor > 0.01, se decide aceptar la hipótesis nula (H⁰) de significancia estadística

Si el P_valor < 0.01, se decide rechazar la hipótesis nula (H⁰) de significancia estadística

Rangos de correlación por Cohen (1988)

Rho Spearman < 0.10, No evidencia algún efecto de correlación

0.10 < Rho Spearman < 0.30, correlación de efecto pequeño

0.30 < Rho Spearman < 0.50, correlación de efecto moderado

Rho Spearman >0.50, correlación de efecto grande

Tabla 7

Contraste de relación entre la dimensión de Interacción y la Calidad de atención

			Interacción	Calidad de atención
Rho de Spearman	Interacción	Coefficiente de correlación	1.000	0.439***
		Sig. (bilateral)		0.000
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	0.439***	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	120	120

***. Correlación significativa al 99% de confianza

Fuente: Elaboración propia

El grado de correlación presente entre la Interacción generada por parte del Gobierno digital y la calidad de atención en el servicio brindado por un establecimiento de salud público en el departamento de Apurímac al paciente, con un nivel de confianza de 99% y un p_valor de 0.000 fue estadísticamente significativa, es decir, se rechazó la hipótesis nula de no significancia puesto que el p_valor fue menor a 0.01).

Así también, se encontró que el nivel de la correlación entre ambas, tomando como referencia los rangos definidos por Cohen (1988) fue moderado, puesto que, el valor calculado del coeficiente es de 0.439. Esto significa que, un efecto de impulso en la Interacción transmitida por parte del gobierno digital aplicada por un establecimiento de salud público de Apurímac genera un incremento de moderada proporcionalidad en la percepción de la calidad de atención de cualquier servicio brindado por el referido establecimiento de salud público.

Prueba de hipótesis específica 3

H⁰: La integración no se relaciona significativamente con la calidad del servicio de atención a los benefactores de un establecimiento de salud público ubicado en el departamento de Apurímac, 2023

H^a: La integración se relaciona significativamente con la calidad del servicio de atención a los benefactores de un establecimiento de salud público ubicado en el departamento de Apurímac, 2023

$$\alpha = 0.01$$

Si el P_valor > 0.01, se decide aceptar la hipótesis nula (H⁰) de significancia estadística

Si el P_valor < 0.01, se decide rechazar la hipótesis nula (H⁰) de significancia estadística

Rangos de correlación por Cohen (1988)

Rho Spearman < 0.10, No evidencia algún efecto de correlación

0.10 < Rho Spearman < 0.30, correlación de efecto pequeño

0.30 < Rho Spearman < 0.50, correlación de efecto moderado

Rho Spearman >0.50, correlación de efecto grande

Tabla 8

Contraste de relación entre la dimensión de Integración y la Calidad de atención

			Integración	Calidad de atención
Rho de Spearman	Integración	Coeficiente de correlación	1.000	0.564***
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	120	120
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	0.564***	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	120	120

***. Correlación significativa al 99% de confianza

Fuente: Elaboración propia

El grado de correlación presente entre la Integración aplicada por el Gobierno digital y la calidad de atención en el servicio brindado por un establecimiento de salud público de Apurímac al paciente, con un nivel de confianza de 99% y un p_valor de 0.000 fue estadísticamente significativa, es decir, se rechazó la hipótesis nula de no significancia puesto que el p_valor fue menor a 0.01).

Así también, se encontró que el nivel de la correlación entre ambas, tomando como referencia los rangos definidos por Cohen (1988) fue moderado, puesto que, el valor calculado del coeficiente es de 0.564. Esto significa que, un efecto de impulso en la Integración transmitida por parte del gobierno digital aplicada por un establecimiento de salud público de Apurímac genera un incremento de moderada proporcionalidad en la percepción de la calidad de atención de cualquier servicio brindado por el referido establecimiento de salud público.

Prueba de hipótesis específica 4

H⁰: La participación no se relaciona significativamente con la calidad del servicio de atención a los benefactores de un establecimiento de salud público ubicado en el departamento de Apurímac, 2023

H^a: La participación se relaciona significativamente con la calidad del servicio de atención a los benefactores de un establecimiento de salud público ubicado en el departamento de Apurímac, 2023

$$\alpha = 0.01$$

Si el P_valor > 0.01, se decide aceptar la hipótesis nula (H⁰) de significancia estadística

Si el P_valor < 0.01, se decide rechazar la hipótesis nula (H⁰) de significancia estadística

Rangos de correlación por Cohen (1988)

Rho Spearman < 0.10, No evidencia algún efecto de correlación

0.10 < Rho Spearman < 0.30, correlación de efecto pequeño

0.30 < Rho Spearman < 0.50, correlación de efecto moderado

Rho Spearman >0.50, correlación de efecto grande

Tabla 9

Contraste de relación entre la dimensión de la Participación y la Calidad de atención

			Participación	Calidad de atención
Rho de Spearman	Participación	Coefficiente de correlación	1.000	0.422***
		Sig. (bilateral)		0.000
	Calidad de atención	N	120	120
		Coefficiente de correlación	0.422***	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	120	120

***. Correlación significativa al 99% de confianza

Fuente: Elaboración propia

El grado de correlación presente entre la Participación fomentada por el Gobierno digital y la calidad de atención en el servicio brindado por un establecimiento de salud público de Apurímac al paciente, con un nivel de confianza de 99% y un p_valor de 0.000 fue estadísticamente significativa, es decir, se rechazó la hipótesis nula de no significancia puesto que el p_valor fue menor a 0.01).

Así también, se encontró que el nivel de la correlación entre ambas, tomando como referencia los rangos definidos por Cohen (1988) fue moderado, puesto que, el valor calculado del coeficiente es de 0.422. Esto significa que, un efecto de impulso en la Participación fomentada por parte del gobierno digital aplicada por un establecimiento de salud público de Apurímac genera un incremento de moderada proporcionalidad en la percepción de la calidad de atención de cualquier servicio brindado por el referido establecimiento de salud público.

V. DISCUSIÓN

En relación con los resultados presentados en el capítulo anterior se dio paso al desarrollo de la discusión, cabe destacar que, los hallazgos antes mostrados han sido contrastados con estudios cuyos problemas centrales guardan algún nivel de similitud o se alinearon al de la presente investigación. Bajo este contexto, se estableció como meta esencial el determinar algún vínculo entre el gobierno en la era digital y la calidad del servicio brindado en un establecimiento público localizado en el departamento de Apurímac, 2023.

En esa consigna, el cumplimiento de dicho objetivo se materializó determinando de forma preliminar un diagnóstico descriptivo del fenómeno estudiado. Los resultados mostraron que, para los usuarios atendidos en el establecimiento de salud público de Apurímac seleccionada, el Gobierno digital fue media para el 81% de ellos, seguido por un 14% la consideró alta y, finalmente, el 5% restante la calificó como baja. Similares estadísticas, presenta Mayanga (2022) al respecto del nivel del gobierno digital del municipio lambayecano de Pitipo declarado por sus conciudadanos. Al respecto, 88% la calificó de media y el resto de mala. Un resultado diferente, se tuvo con Menacho (2022). El autor encuentra sobre el gobierno digital en el municipio ancashino de Huaylas-Caraz, que este constructo es considerado malo y muy malo por el 55% de los servidores públicos del establecimiento, regular por el 32 % y bueno y muy bueno por el 13%.

Respecto al estándar de la atención, lo hallado en la presente indagación mostró que, el 55% de los usuarios atendidos consideraron que ésta fue media, seguido por un 34% que la consideró alta y, finalmente, el 11% restante consideró que a la calidad del establecimiento como baja. En esta línea, comparando estos resultados con lo hallado en otras entidades públicas, se muestran resultados diferentes. Así lo revelan estudios como Castillo (2022), quién sobre el estándar de la atención al beneficiario de la entidad prestataria de servicios de saneamiento Grau-Sullana, encuentra que 98% de encuestados la califica de baja y solo el 2% de media. Retomando el estudio de Menacho (2022), respecto a nivel de atención en la

municipalidad seleccionada, identifica que el 79% de su población estudiada mencionó que esta fue regular y 21% la consideró mala.

Para el plano inferencial, en virtud de este diseño y, tras aplicar el estadístico inferencial correspondiente, es decir, el Rho de Spearman, se obtuvo una correspondencia significativa comprobada a partir del resultado del p-valor = .01. De acuerdo a esto, se puede afirmar que existe una asociación entre el constructo gobierno en la era digital y estándar del servicio de atención. Incluso, gracias al valor encontrado de correlación = 0.428, se evidencia que un efecto positivo en el gobierno digital es proporcionalmente moderado a un efecto positivo en el estándar del servicio en el establecimiento de salud seleccionado.

El hallazgo previo mostró semejanzas con estudios en el ámbito regional, como, por ejemplo, el de Ruíz (2021) quien al inspeccionar el nivel de asociación existente entre el gobierno en la era digital y la complacencia de los usufructuarios del Gobierno Regional de San Martín, llegó a la corroboración de que hay claros indicios de un nexo significativo alto entre ambas variables (Rho = 0.830; $p < .01$), con ellos se demostró que un impacto positivo sobre el gobierno regional en la institución seleccionada influye también positivamente sobre los niveles de complacencia de los asiduos recurrentes del gobierno regional.

En el ámbito provincial, Rodríguez (2022) determinó que el gobierno en la era digital tiene incidencia sobre el estándar del servicio en una municipalidad provincial liberteña (Rho = 0.540; $p < .01$). Asimismo, Niño (2021) halló una serie de limitantes que pueden debilitar la relación entre forjar un plan de gobierno electrónico (o digital) e incrementar el estándar del servicio en la municipalidad provincial de Lambayeque. Entre las identificadas están la falta de liderazgo, la aversión al cambio y la ausencia de un mecanismo de evaluación continuo.

Al nivel de gobierno distrital, los resultados del estudio se aproximan a resultados de investigaciones como la de Mayanga (2022) quien identificó una correlación directamente proporcional alta entre el gobierno en la era digital y el estándar de la atención a la ciudadanía en el municipio lambayecano de Pítipo (Rho = 0.678,

$p < .05$), dejando en evidencia que cuando hay un adecuado manejo del gobierno digital le corresponde un crecimiento o mejora en la atención. Otro estudio que identificó un similar resultado fue realizado por Peralta (2021). La investigadora encontró una asociación alta y directamente proporcional entre el gobierno regional y el estándar del servicio prestado en el municipio de Morales en San Martín ($Rho = 0.875$, $p < .05$). De la misma manera, Chereque (2021) evidencia una asociación moderada entre Gobierno en la era digital y el estándar de servicio en el SISFOH dentro del municipio liberteña de La Esperanza ($Rho = 0.723$, $p < .05$).

Al nivel de instituciones, los resultados guardan similitud a los hallados por Chilet (2020), el cual determinó un vínculo medio entre el gobierno electrónico y el estándar del servicio al conciudadano dentro de la Dirección de Red Integrada de Salud (DIRIS) en Lima Centro ($Rho = 0.448$, $p < .01$). Con ello, se puede afirmar que un aumento en el gobierno electrónico produce un aumento en el estándar del servicio en la institución inspeccionada. Otra institución evaluada fue OSINERGMIN en la región Áncash durante el 2022, Codova (2022) encontró una conexión significativa entre gobierno en la era digital y complacencia del beneficiario de tal servicio ($Rho = 0,744$, $p < .01$).

A modo de reflexión, es ineludible que tanto el gobierno digital como el estándar de servicio tiene una relación fuerte en cualquier nivel de análisis (regional, provincial, distrital o institucional). De ello se desprende la necesidad de seguir vigorizando las políticas de paso a la era digital que en los últimos años se ha implementado. No obstante, también se afirma según la literatura revisada que cuanto más cercana el nivel de gestión al ciudadano más dificultades para cumplir con tales objetivos. En consecuencia, se dificulta la mejora y optimización de los servicios ofrecidos por el Estado a sus connacionales.

Por otro lado, se estimó como primer objetivo fijado el identificar el grado de asociación entre la información y el estándar del servicio a los beneficiarios de un establecimiento de salud público en el departamento de Apurímac, 2023 a partir de los hallazgos encontrados. De esta manera, se pudo identificar que en base a este planteamiento y, tras aplicar el estadístico coeficiente Rho de Spearman, se

obtuvo una correspondencia significativa entre ambos constructos, comprobada a partir del resultado del p-valor $< .01$, de esta manera, se resolvió una asociación significativa entre la información y el estándar del servicio. Por su parte, el $Rho = 0.658$, muestra una relación directamente proporcional entre ambos constructos.

En relación a la asociación entre estos dos constructos, un similar resultado encontró Quiroz (2021) al ahondar sobre la relación entre el acceso a la información y el estándar de la asistencia dada en la ANA en Lima durante el año 2019. Según el autor, la dimensión acceso a la información pública influye sobre el estándar del servicio ($Rho = 0.498$, $p < .05$). Sin embargo, el grado de influencia es débil a comparación del resultado que emerge en el presente estudio. En este punto, se debe mencionar también el trabajo de Espejo (2022), quien –haciendo una inspección en el nosocomio Regional Docente de la ciudad capital de La Libertad– encuentra una correlación moderada positiva entre la gestión del sistema electrónico de información y el estándar de servicios de salud del nosocomio Regional Docente de Trujillo durante el 2021 ($Rho = 0.507$, $p < .05$).

A modo de reflexión, se infiere que la información (sea esta como sistema, acceso o de otra naturaleza) y la calidad del servicio son aspectos estrechamente vinculados de manera transversal al campo investigativo donde se analiza. En la actualidad, esto revela el gran papel que cumple este componente en la gestión pues evita la emergencia de percepciones de insatisfacción en usuarios de un servicio y facilita la toma de decisiones con información completa a aquellos responsables de brindar dicho servicio.

A continuación, se propuso como segundo objetivo específico el mostrar el grado de asociación entre la interacción y el estándar del servicio en usuarios de un establecimiento de salud público apurimeño al año 2023 a partir de los resultados encontrados. Con ello, se pudo identificar, tras aplicar el Rho de Spearman, una correspondencia significativa entre ambos constructos, comprobada a partir del resultado del p-valor $< .01$, de esta manera, se permitió resolver la existencia de un vínculo significativo entre la interacción y el estándar del servicio ofrecido. Por su parte el $Rho = 0.439$, muestra una relación directa y moderada entre ambos

elementos.

El resultado hallado en el estudio se acerca al que llega Chereque (2022), quién identifica un vínculo moderado entre interacción y el estándar del servicio en el SISFOH en el municipio liberteño, La Esperanza ($Rho = 0.563$, $p < .005$). Cabe mencionar, que el 50% de encuestados declaró que la interacción en tal institución tiene un nivel medio, 36% bajo y 14% alto. Otra investigación que evalúa la interacción y el estándar del servicio concebida como complacencia del usuario elaborada por Silva (2022) revela una asociación inversa no significativa entre tales constructos en la DRE Chalaca durante el año 2020 ($Rho = -0.023$, $p > .05$).

Por lo evaluado, se finiquita que la interacción y el estándar de la asistencia son aspectos íntimamente relacionados indiferente al campo investigativo donde se analiza. Ello sucede ya que la interacción garantiza un contacto entre el agente de asistencia y el usuario; lo cual contribuye a la construcción de la experiencia positiva o negativa de un servicio.

Seguidamente, se estableció como tercer objetivo específico el conocer el nivel de relación entre la integración y el estándar del servicio en beneficiarios de un establecimiento de salud público ubicado en el departamento de Apurímac en el año 2023 a partir de los resultados encontrados. Con ello, se pudo identificar, tras aplicar el Rho de Spearman, una correspondencia significativa entre ambos constructos, comprobada a partir del resultado del p-valor $< .01$. Por su parte el $Rho = 0.564$, muestra una relación directamente proporcional moderada entre ambos componentes.

El resultado hallado en el presente apartado se acerca al que concluye Chereque (2022), quién identifica la presencia de una correlación moderada entre la integración y el estándar de la asistencia dada en el SISFOH en el municipio liberteño La Esperanza ($Rho = 0.462$, $p < .005$). Se debe resaltar que el 60% de encuestados declaró que la interacción en tal institución tiene un nivel medio, 25% bajo y 15% alto. En relación a los constructos analizados, en el ámbito educativo, Quispe (2017), explora una posible relación entre la integración del personal y el

estándar de servicio de IE Fe y Alegría en San Juan de Lurigancho durante el 2017. El investigador identifica una moderada asociación entre estos componentes ($Rho = 0.555, p < .05$).

De esta manera se infiere que la integración y la calidad del servicio son aspectos íntimamente relacionados indiferente al campo investigativo donde se analiza. Ello puede tener relación con la labor que cumplen los procesos de integración dentro de las organizaciones; en las cuales, está la función de adaptar a los nuevos miembros de una organización a praxis, objetivos y metas ya trazados. Ello con la intención de hacer a los nuevos miembros agentes activos y participativos.

Finalmente, se implantó como cuarto objetivo específico al establecer el grado de vinculación entre la participación y el estándar del servicio en beneficiarios de un establecimiento de salud público ubicado en el departamento de Apurímac a partir de los resultados encontrados. Con ello, se pudo identificar, tras aplicar el estadístico Rho de Spearman, una correspondencia significativa entre ambos constructos, comprobada a partir del resultado del p-valor $< .01$, de esta manera, se permitió resolver la existencia de una asociación significativa entre la participación y el estándar del servicio. Por su parte el $Rho = 0.422.$, muestra una relación directa y moderada entre ambos componentes evaluados.

El hallazgo previamente expuesto en el presente análisis se acerca al que encuentra Chereque (2022), quién identifica un nexo moderado entre la participación y el estándar del servicio en el SISFOH en el municipio liberteño, La Esperanza ($Rho = 0.515, p < .005$). Se debe resaltar que el 60% de encuestados declaró que la interacción en tal institución tiene un nivel medio, 35% bajo y 5 alto. En otros sectores, la investigación revela una fuerte relación entre ambas variables. Aquí se puede hacer referencia al estudio de Huamán (2022), en el cual se explora un posible vínculo entre la participación de los progenitores y el estándar del servicio educativo de la modalidad semipresencial en el nivel inicial en la UGEL-08, Cañete durante el 2022. La autora devela la existencia de una fuerte correlación entre ella ($Rho = 0.92, p < .05$).

Por tanto, se infiere que la participación y la calidad del servicio son aspectos íntimamente relacionados indiferente al campo investigativo donde se analiza. Ello puede tener relación con cambios en la cultura organización actual donde se privilegia no cuestiones materiales, sino capacidades humanas. Por la información emergente, en el caso estudiado como otros identificados en la literatura, es un punto que aún falta trabajar.

VI. CONCLUSIONES

A partir de lo hallado descriptivamente se concluye que tanto el gobierno digital como la calidad del servicio al 2023 dentro del establecimiento de salud público seleccionado son calificados de media.

Asimismo, se concluye que las dimensiones información, interacción e integración de la variable gobierno digital, en su mayoría, son calificadas como altas; mientras que la participación es media. En otro orden de cosas, la fiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta son percibidas mayoritariamente como media, por su parte, fueron altas, las dimensiones elementos tangibles y empatía.

En relación con los resultados inferenciales, se concluye lo siguiente:

En primer lugar, hay una asociación positiva, moderada y significativa entre el gobierno en la era digital y el estándar del servicio. Es decir, una mejora de avance en la referida gestión influye en una mejora proporcional de la calidad del servicio que se ofrece.

En segundo lugar, respecto a la dimensión información del gobierno digital en función de la calidad del servicio, se finiquita que ambas presentan una conexión positiva, moderada y significativa. Es decir, la mejora en la información influye en la mejora del estándar del servicio.

En tercer lugar, de la dimensión interacción del gobierno digital en función de la calidad del servicio, se colige que, ambas presentan un nexo positivo, moderado y significativo. Es decir, la mejora de la interacción influye en la mejora del estándar mencionado.

En cuarto lugar, respecto a la dimensión integración del gobierno digital en función de la calidad del servicio, se concluye que, ambas presentan una correlación positiva de nivel moderado y es estadísticamente significativa. Es decir, la mejora de la integración influye en la mejora del estándar en mención.

Finalmente, respecto a la dimensión participación del gobierno digital en función de la calidad del servicio, también se infiere que, ambas presentan un enlace positivo, moderado y significativo. Es decir, la mejora del control en la participación influye en la mejora del estándar mencionado previamente.

VII. RECOMENDACIONES

En primer lugar, se propone fortalecer el proceso de transformación digital; es decir, compra de tecnologías médicas, masificación de la vídeo-consulta y digitalización del historial clínico dentro del establecimiento de salud que tenga como principios transversales el elemento comunicacional, el respaldo al paciente, el recurso humano y la participación ciudadana.

En segundo lugar, se sugiere mejorar los canales de comunicación por medio de las TIC en los siguientes niveles: (1) personal médico y pacientes (masificación de las vídeo-consultas), (2) personal administrativo y pacientes (digitalización del historial clínico de los pacientes en plataformas de fácil acceso para el usuario) y (3) personal médico y personal administrativo (reportes interactivos de gestión en power bi o tabeau) para así logrará garantizar el cumplimiento de los servicios ofrecidos en el tiempo pactado.

En tercer lugar, se recomienda profundizar en las causales de la interacción en el establecimiento de salud tales como factores culturales, organizacionales o desafección con el centro de salud para identificar aquellos que frenan la mejora en la calidad del servicio brindado.

En cuarto lugar, se sugiere incluir dentro del establecimiento espacios de debate virtuales de fácil y generalizada accesibilidad a través del zoom o meet en un dispositivo móvil o computadora personal donde todos los actores involucrados tengan la oportunidad de intervenir en la implementación y adquisición de nuevas herramientas tecnológicas.

Finalmente, se recomienda realizar campañas con participación de la población local informando sobre las nuevas herramientas tecnológicas o procesos para la atención de salud en el establecimiento.

REFERENCIAS

- Aparcana, A. (2022). Gobierno digital y modernización del estado en una municipalidad, Ica, 2022 [Tesis de Licenciatura, Univesidad César Vallejo]. Recuperado del repositorio de Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/95985>
- Arellano, H. (2017). La calidad de servicio como ventaja competitiva. Revista Dominio de las Ciencias, 3, 72-83. Obtenido de <http://148.202.167.116:8080/jspui/handle/123456789/3194>
- Arias, J. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica. Enfoques Consulting EIRL. Obtenido de https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2238/1/AriasGonzales_TecnicasEInstrumentosDeInvestigacion_libro.pdf
- Aribau, O. (2018). Las TIC y la cibersoberanía en China: la base del presidente Xi Jinping para perfeccionar el control social maoísta. Zaragoza. Obtenido de <https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/83827/6/oaribauTFM0618memoria.pdf>
- Arif, J., Muhammad, A. y Abid, H. (2019). Good Governance and Public Trust: Assessing the Mediating Effect of E-Government in Pakistan. Lex Localis - Journal of local self-government, 17(2), 299 -320.
- Ávila, K. y Torres, N. (2016). Análisis de calidad de la calidad en el servicio de las PYMES restauranteras en Chalco. México D.F., Estado de México. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.11799/64924>
- Carcausto, Z. (2016). Relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente en el Hotel Sakura de la ciudad de Juliaca 2016 [Tesis de Bachiller, Universidad Peruana La Unión]. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12840/879>

- Castelново, W. y Sorrentino, M. (2018). The digital government imperative: a context-aware perspective. *Public management review*, 20(5), 709-725. Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14719037.2017.1305693>
- Castillo, C. (2022). Gobierno digital y calidad de atención a los usuarios de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau-Sullana [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94990>
- Comisión Económica Para América Latina y el Caribe. (2022). Los países de América Latina y el Caribe están altamente comprometidos con el gobierno digital, pero la inclusión y el uso de herramientas digitales para la participación ciudadana continúan siendo un desafío. Los países de América Latina y el Caribe están altamente comprometidos con el gobierno digital, pero la inclusión y el uso de herramientas digitales para la participación ciudadana continúan siendo un desafío. Santiago de Chile. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/noticias/paises-america-latina-caribe-estan-altamente-comprometidos-gobierno-digital-pero-la>
- Champoñan, H. (2020). Evaluación de la calidad del cuidado y satisfacción de los pacientes atendidos en el contexto de la pandemia COVID-19 en el policlínico J.J. RODRÍGUEZ LAZO- ESSALUD, junio-agosto del 2020 [Tesis de especialización, Universidad Peruana Cayetano Heredia] . Obtenido de https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8362/Evaluacion_ChaponanSandoval_Humberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chereque, P. (2021). El Gobierno Digital y la Calidad de Servicio en el SISFOH en la Municipalidad Distrital de La Esperanza, 2021. Trujillo, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/87453>
- Chilet, S. (2020). Gobierno electrónico y calidad de servicio al ciudadano en la Diris Lima Centro, 2020. Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67888>

- Codova, A. (2022). Gobierno digital y satisfacción del usuario de Osinergmin, Áncash 2022 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Recuperado de Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/94916>
- Cohen, J. (1988). Análisis estadístico de poder para otras ciencias del comportamiento. Nueva York, EE.UU: (2ª ed). La Wrence.
- Correa, L., Toro, A. y Gutiérrez, C. (2020). Digital Government Strategy for the Construction of More Transparent and Proactive Governments. Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad, 12(22), 71-102.
- Criado, J., Ramilo, M. y Salvador, M. (2002). La Necesidad de Teoría(s) sobre Gobierno Electrónico. Una Propuesta Integradora. XVI Concurso de ensayos y monografías del clad sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública. Obtenido de http://www.cnti.ve/cnti_docmgr/sharedfiles/gobiernoelectronico4.pdf
- Decreto de Urgencia N.º 006-2020-PCM. Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital (9 enero de 2020). Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/395320-006-2020>
- Decreto de Urgencia N.º 007-2020-PCM. Decreto de urgencia que aprueba el marco de confianza digital (9 enero de 2020). Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/395322-007-2020>
- Decreto Supremo N.º 1412-2018-PCM. Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital (13 diciembre 2018). Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/289706-1412>
- Dobrolyubova, E., Klochkova, E. y Alexandrov, O. (2019). Digitalization and Effective Government: What Is the Cause and What Is the Effect? En D. B. Alexandrov, Digital Transformation and Global Society. DTGS 2019. Communications in Computer and Information Science, vol 1038. Springer, Cham.

- Durkiewicz, J. y Janowski, T. (2021). Is Digital Government Advancing Sustainable Governance? A Study of OECD/EU Countries. *Sustainability*, 13. doi:<https://doi.org/10.3390/su132413603>
- Escurra, L. (1988). Cuantificación de la validez de contenido por criterio de jueces. *Revista de Psicología*, 6(1-2), 103-111. doi:<https://doi.org/10.18800/psico.198801-02.008>
- Espejo, L. (2022). Gestión del sistema electrónico de información para la calidad de servicios de salud del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2021 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80909>
- Ford, E. (2019). El reto de la democracia digital: Hacia una ciudadanía interconectada. Lima: Tarea Asociación Gráfica Educativa.
- García, M. y Montiel, V. (2020). Análisis de la calidad de servicio del gobierno electrónico para la documentación e identificación. Venezuela. Obtenido de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2631-27862017000300021
- Gil, J., Dawes, S. y Pardo, T. (2018). Digital government and public management research: finding the crossroads. *Public Management Review*, 20(5), 633-646. Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14719037.2017.1327181>
- Gonzales, J., Varona, L., Dominguez, L. y Ocaña, V. (2020). Pandemia de la COVID-19 y las Políticas de Salud Pública en el Perú: marzo-mayo 2020. *Revista de Salud Pública*, 22(2), 155–163.
- Gonzales, L. y Huanca, E. (2020). La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018 [Tesis Licenciatura, Universidad Tecnológica del Perú].

- Guamán, T. (2019). Análisis de un sistema de gobierno electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales en la percepción y satisfacción del ciudadano. Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13453/3/T-UCSG-PRE-ESP-CICE-42.pdf>
- Huamán, S. (2022). Participación de los padres de familia y la calidad del servicio educativo semipresencial del nivel inicial, UGEL-08, Cañete, 2022 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97306>
- Huancollo, J. (2018). Calidad de servicio y la satisfacción de usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco – Huancané – Puno, 2017 [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Obtenido de <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/1864/TFCE-03-02.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. Horizonte Empresarial, 8(1), 425-437. Obtenido de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648>
- Kumar, S., Baishya, K., Sadarangani, P. y Samalia, H. (2020). Cultural Influence on e-Government Development. The Electronic Journal of Information Systems Evaluation - EJISE, 23(1), 17-33. doi:<https://doi.org/10.34190/EJISE.20.23.1.002>
- Licon, Y. (2021). Gestión de notificaciones electrónicas y calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ate - 2020. Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67369>
- Lyu, Y., Peng, Y., Liu, H. y Hwang, J. (2022). Impact of Digital Economy on the Provision Efficiency for Public Health Services: Empirical Study of 31 Provinces in China. China. Obtenido de <https://doi.org/10.3390/ijerph19105978>

- Marino, A. y Pariso, P. (2021). Digital government platforms: issues and actions in Europe during pandemic time. *Entrepreneurship and Sustainability Issues*, 9(1), 462. Obtenido de <https://search.proquest.com/openview/8d910a0b6cf635943a81bc691f667e06/1?pq-origsite=g>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad ayuda experto. *Perspectivas*(34), 181-209.
- Mayanga, B. (2022). Gobierno digital y la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Pítipo. Chiclayo, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78463>
- Medina, J., Ábrego, A. y Echeverría, R. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación administrativa*. México. Obtenido de <https://www.ipn.mx/assets/files/investigacion-administrativa/docs/revistas/127/art4.pdf>
- Menacho, J. (2022). Gobierno digital y la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/105178>
- Morocho, T. (2019). Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp SA, 2018 [Tesis Licenciatura, Universidad Peruana Unión] Repositorio Institucional de la Universidad Peruana Unión. Obtenido de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.1284>
- Naser, A. (2021). Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental: una guía para su implementación (Documentos de Proyectos - LC/TS.2021/80). Santiago: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

- Nguyen, T., Phan, D., y Nguyen, L. (2020). Los determinantes de la satisfacción de los ciudadanos con el gobierno electrónico: un estudio empírico en Vietnam. *Revista de Finanzas, Economía y Negocios de Asia*, 7, 519-531.
- Niño, M. (2021). Plan de gobierno electrónico para la calidad de servicio de la Municipalidad provincial de Lambayeque, 2021. Chiclayo, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68585>
- Numpaque, A. y Rocha, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud: una revisión a la literatura. *Revista de la Facultad de Medicina*, 64(4), 715-720. doi:doi:<https://doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>
- Organización de las Naciones Unidas. (2022). Encuesta de gobierno electrónico de la ONU 2022. Encuesta de gobierno electrónico de la ONU 2022. Obtenido de <https://publicadministration.un.org/egovkb>
- Ortiz, K. (2020). La gobernanza digital y el ciber poder: El caso de Corea del Sur mediante las políticas implementadas de 1960 hasta 2020 [Tesis de Máster, Pontificia Universidad Javeriana]. Bogotá D.C.
- Patience, I., Mai, P., Ayo, C. y Oni, A. (2022). E-Governance as good governance? evidence from 15 West African countries. *Information Technology for Development*. doi:DOI: 10.1080/02681102.2022.2123770
- Peralta, M. (2021). Gobierno digital y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Morales - 2021. Tarapoto, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66594?show=full>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (13 de Abril de 2013). Secretaría de Gobierno y Transformación Digital. Lima, Lima, Perú. Obtenido de <https://www.gob.pe/7025-presidencia-del-consejo-de-ministros-secretaria-de-gobierno-digital>

- Quiroz, F. (2021). Acceso a la información y calidad del servicio en la autoridad nacional del agua, Lima 2019 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57115>
- Quispe, F. (2017). Integración del personal y calidad de servicio en Instituciones Educativas Fe y Alegría de la RED N° 08, San Juan de Lurigancho – 2017 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11054>
- Rivera, J. (2021). Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Área de Emergencia del Hospital Hugo Pesce Pesceto Andahuaylas, 2020 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio de la Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/65410>
- Rodríguez, J. (2022). Gobierno digital y calidad de servicio en una municipalidad provincial 2022 [Tesis de Licenciatura, Univesidad César Vallejo]. Recuperado del repositorio de Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/102502>
- Rodríguez, M. (2016). Caracterización y medición del nivel de gestión del conocimiento en los grupos de investigación de las universidades públicas y privadas del departamento de Boyacá, Colombia. Cuadernos Latinoamericanos de Administración, 86-105. Obtenido de <https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v9i17.1241>
- Rowntree, D. (1984). Introducción a la Estadística: un enfoque no matemático. Bogota: Norma. Obtenido de <https://biblioteca.usco.edu.co/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=13453>
- Ruíz, L. (2021). Gobierno digital y satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional San Martín - 2021[Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Recuperado de Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/82241>

- Sadeghimoghaddam, A., Ashraf, F. y Tojari, F. (2021). The Correlation Model of E-Government and Organizational Agility with the Mediating Role of Social Responsibility in the staff of the Ministry of Sports and Youth. 2021. JHPM, 10(1), 91-102. Obtenido de <http://jhpm.ir/article-1-1264-en.html>
- Sampieri, H. y Mendoza, T. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México. Obtenido de http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSV9n18p92_95.pdf
- Sánchez, M. y Martínez, A. (2022). Evaluación y aprendizaje en educación universitaria: estrategias e instrumentos. CUAIEED-UNAM. Obtenido de <https://cuaieed.unam.mx/publicaciones/libro-evaluacion/>
- Savage, N. (2018). Making digital government a better government. Nature International Journal of Science, 563. doi:doi: <https://doi.org/10.1038/d41586-018-07502-x>
- Secretaria de Gobierno Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros. (2023). Transformacion digital en el Perú. (P. d. Ministros, Editor) Recuperado el 2023 de Junio de 3, de Transformacion digital en el Perú: <https://www.gob.pe/transformaciondigital>
- Secretaría Nacional de la Administración Pública. (2014). Plan nacional de gobierno electrónico 2014-2017. Quito, Ecuador: Creative Commons Atribución.
- Silva, C. (2020). El Gobierno Electrónico en el Municipio de Quito y la percepción sobre la transparencia. Quito, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/2524/1/UISRAEL-EC-MASTER-ADMP-378.242-2020-026.pdf>
- Veloz, C. y Vasco, J. (2016). Calidad en el servicio de las empresas hoteleras de segunda categoría / Quality in service of hotel companies of second category. CIENCIA UNEMI, 9(18), 19-25. doi:doi:<https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol9iss18.2016pp19-25p>

Vigo, J. (2021). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo [Tesis Maestría, Universidad Nacional de Trujillo] Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/17762>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variable 1: Gobierno digital

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES Y/O RANGOS
<p>Se define como el uso estratégico de tecnologías digitales y datos en la administración pública para crear valor público, también comprende los principios, políticas, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos utilizados en el gobierno, gestión e implementación de tecnologías digitales para la digitalización de procesos, datos, contenidos y servicios digitales de valor para la ciudadanía (PCM, 2013).</p>	<p>El gobierno digital se compone de 4 dimensiones que materializan la implementación del gobierno digital por medio de la aplicación de un cuestionario direccionado a cubrir de forma precisa las características de cada uno de sus componentes, siendo estos: (a) La Información, (b) La Interacción, (c) La Integración y (d) La Participación.</p>	Información	<ul style="list-style-type: none"> • Contenido útil • Prestación inclusiva de la información • Administrados informados • Diseño amigable 	1,2,3,4	<p>1= Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indiferente 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo</p>	<p>(13 – 30) Bajo (31 – 47) Medio (48 – 65) Alto</p>
		Interacción	<ul style="list-style-type: none"> • Atención virtual • Formatearía digitalizada • Funcionarios comprometidos 	5,6,7		
		Integración	<ul style="list-style-type: none"> • Información multisectorial • Vinculación de procesos • Seguimiento continuo 	8,9,10		
		Participación	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios son accesibles • Gestión de la percepción • Redes sociales implementadas 	11,12,13		

Variable 2: Calidad de atención

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES Y/O RANGOS
<p>La calidad de atención del servicio es el juicio de valor o la percepción que presenta un usuario sobre el servicio que recibió, considerándose adecuada cuando no se presente ningún error en la prestación de este o al menos esa sea la percepción que articule el usuario atendido. Además, se configura como una gran idea que deben compartir todos los usuarios de la organización (Izquierdo, 2021)</p>	<p>La variable Calidad de Atención del Servicio se medirá a través del instrumento empleado, en este caso el cuestionario conformado por 15 ítems.</p>	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Cumple lo prometido No cometen errores Interés por resolver el problema 	1,2,3	<p>1= Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indiferente 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo</p>	<p>(15 – 34) Bajo (35 – 55) Medio (56 – 75) Alto</p>
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Información pertinente Los empleados son amables El personal es especializado Servicio coloquial 	4,5,6,7		
		Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> Implementos de bioseguridad Instalaciones seguras Espacios bien implementados 	8,9,10		
		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Servicio rápido Conducción del servicio Se respetan horarios y plazos 	11,12,13		
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Confianza Personal identificado 	14,15		

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de Gobierno digital

Instrucciones

Estimado colaborador(a), a continuación, se detallan una serie de afirmaciones en relación al Gobierno Digital, favor de leer atentamente cada ítem e indicar el nivel del estado actual de las mismas señalando con un "X" en la respuesta de su preferencia. Tomar en cuenta que no existe respuesta correcta, sin embargo, es necesario contar con su total sinceridad.

Información personal

Sexo: () Masculino () Femenino

Edad: _____

Escala de medición

CÓDIGO	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Categoría	TT	ED	II	DA	TA
Puntaje	1	2	3	4	5

VARIABLE GOBIERNO DIGITAL						
DIMENSIÓN 1: INFORMACIÓN			CATEGORÍA			
Nº	ÍTEMS	TT	ED	II	DA	TA
1	El portal web del Hospital de Apurímac contiene información completa y detallada, y es de fácil acceso.					
2	El portal web del Hospital de Apurímac contiene información multimedia en forma de audios (podcasts) y videos (videocasetes).					
3	El portal web del Hospital de Apurímac tiene información y eventos actualizados.					
4	Los servicios virtuales en el portal son de fácil acceso.					
DIMENSIÓN 2: INTERACCIÓN			CATEGORÍA			
Nº	ÍTEMS	TT	ED	II	DA	TA
5	El Hospital de Apurímac cuenta con asistente virtual para atención y consultas ciudadana.					
6	Se puede observar formatos con sus instrucciones, para descargar, y llenar solicitudes de cualquier trámite.					

7	El Hospital de Apurímac tiene forma de contactar al responsable del área.					
DIMENSIÓN 3: INTEGRACIÓN		CATEGORÍA				
Nº	ÍTEMS	TT	ED	II	DA	TA
8	El Hospital de Apurímac cuenta con una sección informativa sobre todos los servicios de salud que ofrecen.					
9	El portal cuenta con vínculos de acceso a otras plataformas públicas que complementen los servicios de salud.					
10	Permite que los usuarios puedan hacer seguimiento de sus trámites desde la página web.					
DIMENSIÓN 4: PARTICIPACIÓN		CATEGORÍA				
Nº	ÍTEMS	TT	ED	II	DA	TA
11	Existe foros o chats grupales sobre asuntos públicos con los responsables del área.					
12	Existen encuestas de satisfacción y necesidades en la página web del Hospital de Apurímac.					
13	El Hospital de Apurímac tiene presencia en redes sociales para promover la participación de sus usuarios.					

Cuestionario de Calidad de atención

Instrucciones

Estimado colaborador(a), a continuación, se detallan una serie de afirmaciones en relación al Gobierno Digital, favor de leer atentamente cada ítem e indicar el nivel del estado actual de las mismas señalando con un "X" en la respuesta de su preferencia. Tomar en cuenta que no existe respuesta correcta, sin embargo, es necesario contar con su total sinceridad.

Información personal

Sexo: () Masculino () Femenino

Edad: _____

Escala de medición

CÓDIGO	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Categoría	TT	ED	II	DA	TA
Puntaje	1	2	3	4	5

VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO						
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD			CATEGORÍA			
Nº	ÍTEMS	TT	ED	II	DA	TA
1	El servicio fue realizado correctamente.					
2	El personal hace su trabajo de manera cuidadosa.					
3	El personal muestra interés en solucionar sus problemas.					
DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA			CATEGORÍA			
Nº	ÍTEMS	TT	ED	II	DA	TA
4	El tiempo de espera para recibir el servicio fue breve.					
5	El tiempo de duración del trámite o servicio fue adecuado.					
6	Los horarios de atención son adecuados y se respetan.					
DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD			CATEGORÍA			
Nº	ÍTEMS	TT	ED	II	DA	TA
7	Recibió información previa para el servicio.					
8	El trato del personal fue amable y cortés.					
9	El personal es profesional y capacitado.					
10	El lenguaje de la persona que le atendió fue claro.					
DIMENSIÓN 4: EMPATÍA			CATEGORÍA			

Nº	ÍTEMS	TT	ED	II	DA	TA
11	Usted puede confiar en esta unidad de empadronamiento.					
12	Considera que esta unidad conoce sus necesidades.					
DIMENSIÓN 5: ASPECTOS TANGIBLES		CATEGORÍA				
Nº	ÍTEMS	TT	ED	II	DA	TA
13	El personal contaba con los implementos de bioseguridad.					
14	Las instalaciones contaban con protocolos de bioseguridad.					
15	Las instalaciones eran adecuadas para este tipo de servicio.					

Anexo 3: Consentimiento informado

Consentimiento informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de la misma, así como de su rol de participante.

La presente investigación es conducida porestudiante de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de esta investigación es

Si ud. Accede a participar de este estudio se le pedirá responde un/ unos cuestionarios de Esto tomará aproximadamente minutos de su tiempo. La participación de este estudio estrictamente voluntarias. La información que se recoja será estrictamente confidencial siendo codificados mediante un número de identificación por lo que serán de forma anónima, por último, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación. Una vez transcritas las respuestas los cuestionarios se destruirá. Si tiene alguna duda de la investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede dejar de responder el cuestionario sin que esto le perjudique.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio puede contactar a, al teléfono o correo.....

Agradecida desde ya para su valioso aporte.

Atentamente

Nombre del autor.....Firma del autor.....

Yo acepto _____ preciso haber sido informado/a respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación

Acepto mi participación en la investigación científica referida

Firma y nombre del participante

Anexo 4: Matriz evaluación por juicio de expertos - Validez

Experto 1

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señorita: **Mg. Cesar Ivon, Tarazona Mejorada**

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** de la Universidad César Vallejo, en la sede **LIMA NORTE**, promoción **2023-1**, aula **27**, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **GOBIERNO DIGITAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD PÚBLICO, APURÍMAC, 2023** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma:



Nombre completo del tesista: **Naveros Aguirre, David**

DNI: **44681176**

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Mg. Cesar Ivon, Tarazona Mejorada
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica (X) Social () Educativa (X) Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Magister Estadística y Bioestadística
Institución donde labora:	Catedrático en diversas universidades privadas
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido de los instrumentos, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba 1:	Cuestionario de Gobierno Digital
Autor (a):	Luis Luna Reyes y Ramón Gil García (2015)
Validado por:	Chereque Pretel Marco Raúl
Objetivo:	Conocer la opinión acerca del estado actual de gobierno digital de una entidad estatal de salud
Administración:	Mayores de 18 años
Año:	2022
Ámbito de aplicación:	Distrital
Dimensiones:	Información, Interacción, Integración y Participación
Confiabilidad:	0.963
Escala:	Ordinal: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5)
Niveles o rango:	Bajo, Medio y Alto
Cantidad de ítems:	13
Tiempo de aplicación:	Entre 15 a 20 minutos

Nombre de la Prueba 2:	Cuestionario de Calidad de Servicio
Autor (a):	Ignacio Luna Espinoza Y Jaime Torres Fragoso (2021)
Validado por:	Chereque Pretel Marco Raúl
Objetivo:	Conocer la opinión acerca la calidad del servicio que se recibe un usuario que se atiende en una entidad estatal de salud
Administración:	Mayores de 18 años
Año:	2020
Ámbito de aplicación:	Distrital
Dimensiones:	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos Tangibles.
Confiabilidad:	0.949
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Pésimo, Deficiente, Regular, Bueno y Excelente
Cantidad de ítems:	15
Tiempo de aplicación:	Entre 15 a 20 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el **Cuestionario de Gobierno Digital** elaborado por Luna y Gil, (2015) y el **Cuestionario Calidad de Servicio** elaborado por Luna y Fragoso (2021) de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda en cada cuestionario.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Cuestionario de Gobierno Digital

Variable 1: Gobierno Digital

Se define como el uso estratégico de tecnologías digitales y datos en la administración pública para crear valor público, también comprende los principios, políticas, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos utilizados en la gobernanza, gestión e implementación de tecnologías digitales para la digitalización de procesos, datos, contenidos y servicios digitales de valor para la ciudadanía (PCM, 2013).

Dimensiones de la variable 1:

Dimensión 1: Información

Es la actualización periódica y de fácil acceso para el administrado y que se da de forma horizontal, en una sola vía. (Gil et al. (2018))

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Contenido Útil	El portal web del Hospital de Apurímac contiene	4	4	4	

	información completa y detallada, y es de fácil acceso.				
Presentación Inclusiva de la información	El portal web del Hospital de Apurímac contiene información multimedia en forma de audios (podcasts) y videos (videocasts).	4	4	4	
Administrados informados.	El portal web del Hospital de Apurímac tiene información y eventos actualizados.	4	4	4	
Diseño amigable	Los servicios virtuales en el portal son de fácil acceso.	4	4	4	

Dimensión 2: Interacción

Es entendida como una interacción bidireccional en la que el administrador puede optar por algún acceso que le permita comunicarse con los funcionarios o servidores públicos. (Savage, 2018)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención Virtual	El Hospital de Apurímac cuenta con asistente virtual para atención y consultas ciudadana	4	4	4	
Formato digitalizado	Se puede observar formatos con sus instrucciones, para descargar, y llenar solicitudes de cualquier trámite	4	4	4	
Funcionarios comprometidos	El Hospital de Apurímac tiene forma de contactar al responsable del área.	4	4	4	

Dimensión 3: Integración

Significa redefinir el servicio y funcionamiento de la administración pública, y establecer una integración integral entre las instituciones y los niveles regionales, así como con el sector privado, las ONG y la ciudadanía, para lograr servicios cada vez más personalizados. (Castelnoy y Sorrentino, 2018)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información multisectorial	El Hospital de Apurímac cuenta con una sección informativa sobre todos los servicios de salud que ofrecen	4	4	4	
Vinculación de procesos	El portal cuenta con vínculos de acceso a otras plataformas públicas que complementen los servicios de salud	4	4	3	
Seguimiento continuo	Permite que los usuarios puedan hacer seguimiento de sus trámites desde la página web.	4	4	4	

Dimensión 4: Participación

Se caracteriza por la interacción e integración con empresas, ciudadanos y otros departamentos administrativos. Marino y Pariso, 2021)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Funcionarios son accesibles	Existe foros o chats grupales sobre asuntos públicos con los responsables del área.	4	4	4	
Gestión de la percepción	Existen encuestas de satisfacción y necesidades en la página web del Hospital de Apurímac	4	4	4	
Redes sociales implementadas	El Hospital de Apurímac tiene presencia en redes sociales para promover la participación de sus usuarios.	4	4	4	

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

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

06 de mayo de 2023



Firma del experto
DNI: 04017379

Instrumento que mide la variable 02: Cuestionario sobre Calidad de Servicio

Variable 2: Calidad de Servicio

Se establece en los pensamientos de los usuarios o consumidores, de un servicio y se establece en comprender la necesidad del cliente y en cumplir las expectativas o esperanzas de los usuarios que superan un determinado servicio, incluso presenta una relación directa con la satisfacción del cliente. (Izquierdo, 2021)

Dimensiones de la variable 2:

Dimensión 1: Fiabilidad

Hace referencia a la capacidad de ejecutar de manera exitosa el servicio que oferta el establecimiento de salud. (MINSA, 2011)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumple lo prometido	El servicio fue realizado correctamente	4	4	4	
No cometen errores	El personal hace su trabajo de manera cuidadosa	4	4	4	
Interés por resolver el problema	El personal muestra interés en solucionar sus problemas	4	4	4	

Dimensión 2: Capacidad de respuesta

La define como la capacidad de atender al usuario y proveedores con un servicio ágil, respecto a la demanda de una prestación y dentro del tiempo oportuno. (MINSA, 2011).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio rápido	El tiempo de espera para recibir el servicio fue breve	4	4	4	
Conducción del servicio	El tiempo de duración del trámite o servicio fue adecuado	4	4	4	
Se respetan horarios y plazos	Los horarios de atención son adecuados y se respetan	4	4	4	

Dimensión 3: Seguridad

Se refiere a la garantía irradiada en la conducta de los colaboradores que ofertan el servicio de salud hacia el usuario, la cual tienen que demostrarla con conocimiento, cortesía, comunicación, confidencialidad y confianza. (MINSA, 2011)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información pertinente	Recibió información previa para el servicio	4	4	4	
Los empleados son amables	El trato del personal fue amable y cortés	4	3	4	

El personal es especializado	El personal es profesional y capacitado	4	4	4	
Servicio coloquial	El lenguaje de la persona que le atendió fue claro	4	4	4	

Dimensión 4: Empatía

Dimensión que busca que el personal que oferta el servicio de salud se ponga en el lugar de los usuarios, a fin de que pueda entender y atender correctamente sus necesidades. (MINSA, 2011)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	Usted puede confiar en esta unidad de empadronamiento	4	4	4	
Personal identificado	Considera que esta unidad conoce sus necesidades	4	4	4	

Dimensión 5: Aspectos tangibles

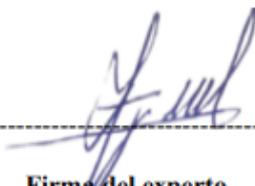
Hace referencia a los aspectos físicos que el usuario distingue en el establecimiento de salud, las cuales guardan relación con las instalaciones, material de comunicación, comodidad, equipos, colaboradores, entre otros. (MINSA, 2011)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Implementos de bioseguridad	El personal contaba con los implementos de bioseguridad	4	4	4	
Instalaciones seguras	Las instalaciones contaban con protocolos de bioseguridad	4	4	3	
Espacios bien implementados	Las instalaciones eran adecuadas para este tipo de servicio	4	4	4	

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

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

06 de mayo de 2023



Firma del experto
DNI: 04017379

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
TARAZONA MEJORADA, CESAR IVON DNI 04017379	MAGISTER EN BIOESTADISTICA Fecha de diploma: 11/06/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 28/04/2006 Fecha egreso: 08/06/2010	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>

Experto 02

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señorita: **Mg. Walter Jesús Acharte Champi**

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** de la Universidad César Vallejo, en la sede **LIMA NORTE**, promoción **2023-1**, aula **27**, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **GOBIERNO DIGITAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD PÚBLICO, APURÍMAC, 2023** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma:



Nombre completo del tesista: **Naveros Aguirre, David**

DNI: **44681176**

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Walter Jesús Acharte Champi.
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica (X) Social () Educativa (X) Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Magister en Gestión Pública y Magister en Salud Ocupacional
Institución donde labora:	Catedrático en diversas universidades privadas
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido de los instrumentos, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba 1:	Cuestionario de Gobierno Digital
Autor (a):	Luis Luna Reyes y Ramón Gil García (2015)
Validado por:	Chereque Pretel Marco Raúl
Objetivo:	Conocer la opinión acerca del estado actual de gobierno digital de una entidad estatal de salud
Administración:	Mayores de 18 años
Año:	2022
Ámbito de aplicación:	Distrital
Dimensiones:	Información, Interacción, Integración y Participación
Confiabilidad:	0.963
Escala:	Ordinal: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5)
Niveles o rango:	Bajo, Medio y Alto
Cantidad de ítems:	13
Tiempo de aplicación:	Entre 15 a 20 minutos

Nombre de la Prueba 2:	Cuestionario de Calidad de Servicio
Autor (a):	Ignacio Luna Espinoza Y Jaime Torres Fragoso (2021)
Validado por:	Chereque Pretel Marco Raúl
Objetivo:	Conocer la opinión acerca la calidad del servicio que se recibe un usuario que se atiende en una entidad estatal de salud
Administración:	Mayores de 18 años
Año:	2020
Ámbito de aplicación:	Distrital
Dimensiones:	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos Tangibles.
Confiabilidad:	0.949
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Pésimo, Deficiente, Regular, Bueno y Excelente
Cantidad de ítems:	15
Tiempo de aplicación:	Entre 15 a 20 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el **Cuestionario de Gobierno Digital** elaborado por Luna y Gil, (2015) y el **Cuestionario Calidad de Servicio** elaborado por Luna y Fragozo (2021) de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda en cada cuestionario.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Cuestionario de Gobierno Digital

Variable 1: Gobierno Digital

Se define como el uso estratégico de tecnologías digitales y datos en la administración pública para crear valor público, también comprende los principios, políticas, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos utilizados en la gobernanza, gestión e implementación de tecnologías digitales para la digitalización de procesos, datos, contenidos y servicios digitales de valor para la ciudadanía. (PCM, 2013)

Dimensiones de la variable 1:

Dimensión 1: Información

Es la actualización periódica y de fácil acceso para el administrado y que se da de forma horizontal, en una sola vía. (Gil et al. (2018))

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
--------------------	-------------	-----------------	-------------------	-------------------	---------------------------------------

Contenido Útil	El portal web del Hospital de Apurímac contiene información completa y detallada, y es de fácil acceso.	4	3	4	
Presentación Inclusiva de la información	El portal web del Hospital de Apurímac contiene información multimedia en forma de audios (podcasts) y videos (videocasts).	4	3	3	
Administrados informados.	El portal web del Hospital de Apurímac tiene información y eventos actualizados.	4	4	4	
Diseño amigable	Los servicios virtuales en el portal son de fácil acceso.	4	4	4	

Dimensión 2: Interacción

Es entendida como una interacción bidireccional en la que el administrador puede optar por algún acceso que le permita comunicarse con los funcionarios o servidores públicos. (Savage, 2018)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención Virtual	El Hospital de Apurímac cuenta con asistente virtual para atención y consultas ciudadana	4	4	4	
Formato digitalizado	Se puede observar formatos con sus instrucciones, para descargar, y llenar solicitudes de cualquier trámite	4	3	4	
Funcionarios comprometidos	El Hospital de Apurímac tiene forma de contactar al responsable del área.	4	4	3	

Dimensión 3: Integración

Significa redefinir el servicio y funcionamiento de la administración pública, y establecer una integración integral entre las instituciones y los niveles regionales, así como con el sector privado, las ONG y la ciudadanía, para lograr servicios cada vez más personalizados. (Castelnuovo y Sorrentino, 2018)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información multisectorial	El Hospital de Apurímac cuenta con una sección informativa sobre todos los servicios de salud que ofrecen	4	4	4	
Vinculación de procesos	El portal cuenta con vínculos de acceso a otras plataformas públicas que complementen los servicios de salud	4	4	4	
Seguimiento continuo	Permite que los usuarios puedan hacer seguimiento de sus trámites desde la página web.	4	4	4	

Dimensión 4: Participación

Se caracteriza por la interacción e integración con empresas, ciudadanos y otros departamentos administrativos. Marino y Pariso, 2021)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Funcionarios son accesibles	Existe foros o chats grupales sobre asuntos públicos con los responsables del área.	4	4	4	
Gestión de la percepción	Existen encuestas de satisfacción y necesidades en la página web del Hospital de Apurímac	4	4	4	
Redes sociales implementadas	El Hospital de Apurímac tiene presencia en redes sociales para promover la participación de sus usuarios.	4	4	4	

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

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

05 de mayo de 2023



Firma del experto
DNI: 45549528

Instrumento que mide la variable 02: Cuestionario sobre Calidad de Servicio

Variable 2: Calidad de Servicio

Se establece en los pensamientos de los usuarios o consumidores, de un servicio y se establece en comprender la necesidad del cliente y en cumplir las expectativas o esperanzas de los usuarios que superan un determinado servicio, incluso presenta una relación directa con la satisfacción del cliente. (Izquierdo, 2021)

Dimensiones de la variable 2:

Dimensión 1: Fiabilidad

Hace referencia a la capacidad de ejecutar de manera exitosa el servicio que oferta el establecimiento de salud. (MINSa, 2011)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumple lo prometido	El servicio fue realizado correctamente	4	4	4	
No cometen errores	El personal hace su trabajo de manera cuidadosa	4	4	3	
Interés por resolver el problema	El personal muestra interés en solucionar sus problemas	4	3	4	

Dimensión 2: Capacidad de respuesta

La define como la capacidad de atender al usuario y proveedores con un servicio ágil, respecto a la demanda de una prestación y dentro del tiempo oportuno. (MINSa, 2011).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio rápido	El tiempo de espera para recibir el servicio fue breve	4	4	3	
Conducción del servicio	El tiempo de duración del trámite o servicio fue adecuado	4	4	4	
Se respetan horarios y plazos	Los horarios de atención son adecuados y se respetan	4	4	3	

Dimensión 3: Seguridad

Se refiere a la garantía irradiada en la conducta de los colaboradores que ofertan el servicio de salud hacia el usuario, la cual tienen que demostrarla con conocimiento, cortesía, comunicación, confidencialidad y confianza. (MINSa, 2011)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información pertinente	Recibió información previa para el servicio	4	4	4	
Los empleados son amables	El trato del personal fue amable y cortés	4	4	3	

El personal es especializado	El personal es profesional y capacitado	4	4	4	
Servicio coloquial	El lenguaje de la persona que le atendió fue claro	4	4	4	

Dimensión 4: Empatía

Dimensión que busca que el personal que oferta el servicio de salud se ponga en el lugar de los usuarios, a fin de que pueda entender y atender correctamente sus necesidades. (MINSA, 2011)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	Usted puede confiar en esta unidad de empadronamiento	4	4	4	
Personal identificado	Considera que esta unidad conoce sus necesidades	4	4	4	

Dimensión 5: Aspectos tangibles

Hace referencia a los aspectos físicos que el usuario distingue en el establecimiento de salud, las cuales guardan relación con las instalaciones, material de comunicación, comodidad, equipos, colaboradores, entre otros. (MINSA, 2011)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Implementos de bioseguridad	El personal contaba con los implementos de bioseguridad	4	4	4	
Instalaciones seguras	Las instalaciones contaban con protocolos de bioseguridad	4	4	4	
Espacios bien implementados	Las instalaciones eran adecuadas para este tipo de servicio	4	4	4	

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

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

05 de mayo de 2023



Firma del experto
DNI: 45549528

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ACHARTE CHAMPI, WALTER JESUS DNI 45549528	MAESTRO EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 31/03/22 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL Fecha matrícula: 18/04/2020 Fecha egreso: 29/12/2020	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI <i>PERU</i>

Experto 3

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señorita: **Mg. Manrique Chicoma, Hugo Alejandro**

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** de la Universidad César Vallejo, en la sede **LIMA NORTE**, promoción **2023-1**, aula **27**, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **GOBIERNO DIGITAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD PÚBLICO, APURÍMAC, 2023** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma:



Nombre completo del tesista: **Naveros Aguirre, David**

DNI: **44681176**

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Mg. Manrique Chicoma, Hugo Alejandro
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica (X) Social (X) Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Magister en Gerencia Social
Institución donde labora:	Catedrático en diversas universidades privadas
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido de los instrumentos, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba 1:	Cuestionario de Gobierno Digital
Autor (a):	Luis Luna Reyes y Ramón Gil García (2015)
Validado por:	Chereque Pretel Marco Raúl
Objetivo:	Conocer la opinión acerca del estado actual de gobierno digital de una entidad estatal de salud
Administración:	Mayores de 18 años
Año:	2022
Ámbito de aplicación:	Distrital
Dimensiones:	Información, Interacción, Integración y Participación
Confiabilidad:	0.963
Escala:	Ordinal: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5)
Niveles o rango:	Bajo, Medio y Alto
Cantidad de ítems:	13
Tiempo de aplicación:	Entre 15 a 20 minutos

Nombre de la Prueba 2:	Cuestionario de Calidad de Servicio
Autor (a):	Ignacio Luna Espinoza Y Jaime Torres Fragosó (2021)
Validado por:	Chereque Pretel Marco Raúl
Objetivo:	Conocer la opinión acerca la calidad del servicio que se recibe un usuario que se atiende en una entidad estatal de salud
Administración:	Mayores de 18 años
Año:	2020
Ámbito de aplicación:	Distrital
Dimensiones:	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos Tangibles.
Confiabilidad:	0.949
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Pésimo, Deficiente, Regular, Bueno y Excelente
Cantidad de ítems:	15
Tiempo de aplicación:	Entre 15 a 20 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el **Cuestionario de Gobierno Digital** elaborado por Luna y Gil, (2015) y el **Cuestionario Calidad de Servicio** elaborado por Luna y Fragoso (2021) de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda en cada cuestionario.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Cuestionario de Gobierno Digital

Variable 1: Gobierno Digital

Se define como el uso estratégico de tecnologías digitales y datos en la administración pública para crear valor público, también comprende los principios, políticas, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos utilizados en la gobernanza, gestión e implementación de tecnologías digitales para la digitalización de procesos, datos, contenidos y servicios digitales de valor para la ciudadanía (PCM, 2013).

Dimensiones de la variable 1:

Dimensión 1: Información

Es la actualización periódica y de fácil acceso para el administrado y que se da de forma horizontal, en una sola vía. (Gil et al. (2018))

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Contenido Útil	El portal web del Hospital de Apurímac contiene	4	3	4	

	información completa y detallada, y es de fácil acceso.				
Presentación Inclusiva de la información	El portal web del Hospital de Apurímac contiene información multimedia en forma de audios (podcasts) y videos (videocasts).	4	3	3	
Administrados informados.	El portal web del Hospital de Apurímac tiene información y eventos actualizados.	4	4	4	
Diseño amigable	Los servicios virtuales en el portal son de fácil acceso.	4	4	4	

Dimensión 2: Interacción

Es entendida como una interacción bidireccional en la que el administrador puede optar por algún acceso que le permita comunicarse con los funcionarios o servidores públicos. (Savage, 2018)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención Virtual	El Hospital de Apurímac cuenta con asistente virtual para atención y consultas ciudadana	4	4	4	
Formato digitalizado	Se puede observar formatos con sus instrucciones, para descargar, y llenar solicitudes de cualquier trámite	4	3	4	
Funcionarios comprometidos	El Hospital de Apurímac tiene forma de contactar al responsable del área.	4	4	3	

Dimensión 3: Integración

Significa redefinir el servicio y funcionamiento de la administración pública, y establecer una integración integral entre las instituciones y los niveles regionales, así como con el sector privado, las ONG y la ciudadanía, para lograr servicios cada vez más personalizados. (Castelnuovo y Sorrentino, 2018)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información multisectorial	El Hospital de Apurímac cuenta con una sección informativa sobre todos los servicios de salud que ofrecen	4	4	4	
Vinculación de procesos	El portal cuenta con vínculos de acceso a otras plataformas públicas que complementen los servicios de salud	4	4	3	
Seguimiento continuo	Permite que los usuarios puedan hacer seguimiento de sus trámites desde la página web.	4	4	4	

Dimensión 4: Participación

Se caracteriza por la interacción e integración con empresas, ciudadanos y otros departamentos administrativos. Marino y Pariso, 2021)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Funcionarios son accesibles	Existe foros o chats grupales sobre asuntos públicos con los responsables del área.	4	4	4	
Gestión de la percepción	Existen encuestas de satisfacción y necesidades en la página web del Hospital de Apurímac	4	4	4	
Redes sociales implementadas	El Hospital de Apurímac tiene presencia en redes sociales para promover la participación de sus usuarios.	4	4	4	

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

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

06 de mayo de 2023



**Firma del experto
DNI: 07570254**

Instrumento que mide la variable 02: Cuestionario sobre Calidad de Servicio

Variable 2: Calidad de Servicio

Se establece en los pensamientos de los usuarios o consumidores, de un servicio y se establece en comprender la necesidad del cliente y en cumplir las expectativas o esperanzas de los usuarios que superan un determinado servicio, incluso presenta una relación directa con la satisfacción del cliente. (Izquierdo, 2021)

Dimensiones de la variable 2:

Dimensión 1: Fiabilidad

Hace referencia a la capacidad de ejecutar de manera exitosa el servicio que oferta el establecimiento de salud. (MINSa, 2011)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumple lo prometido	El servicio fue realizado correctamente	4	4	4	
No cometen errores	El personal hace su trabajo de manera cuidadosa	4	4	3	
Interés por resolver el problema	El personal muestra interés en solucionar sus problemas	4	4	4	

Dimensión 2: Capacidad de respuesta

La define como la capacidad de atender al usuario y proveedores con un servicio ágil, respecto a la demanda de una prestación y dentro del tiempo oportuno. (MINSa, 2011).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio rápido	El tiempo de espera para recibir el servicio fue breve	4	4	4	
Conducción del servicio	El tiempo de duración del trámite o servicio fue adecuado	4	4	4	
Se respetan horarios y plazos	Los horarios de atención son adecuados y se respetan	4	4	4	

Dimensión 3: Seguridad

Se refiere a la garantía irradiada en la conducta de los colaboradores que ofertan el servicio de salud hacia el usuario, la cual tienen que demostrarla con conocimiento, cortesía, comunicación, confidencialidad y confianza. (MINSa, 2011)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información pertinente	Recibió información previa para el servicio	4	4	4	
Los empleados son amables	El trato del personal fue amable y cortés	4	3	3	

El personal es especializado	El personal es profesional y capacitado	4	4	3	
Servicio coloquial	El lenguaje de la persona que le atendió fue claro	4	4	4	

Dimensión 4: Empatía

Dimensión que busca que el personal que oferta el servicio de salud se ponga en el lugar de los usuarios, a fin de que pueda entender y atender correctamente sus necesidades. (MINSa, 2011)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	Usted puede confiar en esta unidad de empadronamiento	4	4	4	
Personal identificado	Considera que esta unidad conoce sus necesidades	4	4	4	

Dimensión 5: Aspectos tangibles

Hace referencia a los aspectos físicos que el usuario distingue en el establecimiento de salud, las cuales guardan relación con las instalaciones, material de comunicación, comodidad, equipos, colaboradores, entre otros. (MINSa, 2011)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Implementos de bioseguridad	El personal contaba con los implementos de bioseguridad	4	4	4	
Instalaciones seguras	Las instalaciones contaban con protocolos de bioseguridad	4	4	3	
Espacios bien implementados	Las instalaciones eran adecuadas para este tipo de servicio	4	4	4	

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

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

06 de mayo de 2023



**Firma del experto
DNI: 07570254**

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
MANRIQUE CHICOMA, HUGO ALEJANDRO DNI 07570254	MAGISTER EN GERENCIA SOCIAL Fecha de diploma: 03/08/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <i>PERU</i>

Anexo 5: Resultado de similitud de programa Turnitin 19%

DAVID NAVEROS AGUIRRE TESIS TURNITIN SEMANA 17 DAVID NAVEROS AGUIRRE

TÍTULO DE LA TESIS

Gobierno digital y calidad de atención del servicio de un establecimiento de salud público, Apurímac, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Naveros Aguirre, David (ORCID: 0000-0002-8532-8587)

ASESORES:

Doctor Mamani Apaza, Juan de la Cruz (ORCID: 0000-0002-5177-8264)

Resumen de coincidencias

19%

Coincidencia 15 de 19

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en Inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo de estudiante	11 %
2	repositorio.una.edu.pe Fuente de Internet	4 %
3	www.repositorioacad... Fuente de Internet	<1 %
4	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
5	repositorio.unaajquitos... Fuente de Internet	<1 %
6	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1 %
7	www.repositorio.net Fuente de Internet	<1 %
8	repositorio.una.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
9	www.coursera.com Fuente de Internet	<1 %
10	repositorio.una.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	www.inf.org Fuente de Internet	<1 %
12	www.sativainfo.pe Fuente de Internet	<1 %
13	mail.produccioninf... Fuente de Internet	<1 %

Anexo 6: Matriz de consistencia

Título: “Gobierno Digital y Calidad de Atención del Servicio de un establecimiento de salud público, Apurímac, 2023”							
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1: Gobierno digital				
¿Cuál es la relación entre el gobierno digital y la calidad del servicio de atención a los usuarios de un establecimiento de salud público ubicado en el departamento de Apurímac, 2023?	Determinar si el gobierno digital se relaciona con la calidad del servicio de atención a los usuarios de un establecimiento de salud público ubicado en el departamento de Apurímac, 2023	El gobierno digital se relaciona significativamente con la calidad del servicio de atención a los usuarios de un establecimiento de salud público ubicado en el departamento de Apurímac, 2023	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles / rangos	
			Información	<ul style="list-style-type: none"> Contenido útil Prestación inclusiva de la información Administrados informados Diseño amigable 	1,2,3,4	(15 – 34) Bajo (35 – 55) Medio (56 – 75) Alto	
			Interacción	<ul style="list-style-type: none"> Atención virtual Formatearía digitalizada Funcionarios comprometidos 	5,6,7		
			Integración	<ul style="list-style-type: none"> Información multisectorial Vinculación de procesos Seguimiento continuo 	8,9,10		
			Participación	<ul style="list-style-type: none"> Contenido útil Prestación inclusiva de la información Administrados informados Diseño amigable 	1,2,3,4		
Variable 2: Calidad de atención				Dimensiones	Indicadores		Ítems
¿Cuál es la relación entre la información con la calidad del servicio de atención a los usuarios de un establecimiento de salud público ubicado en el departamento de Apurímac, 2023?	Determinar si la información se relaciona con la calidad del servicio de atención a los usuarios de un establecimiento de salud público ubicado en el departamento de Apurímac, 2023	La información se relaciona significativamente con la calidad del servicio de atención a los usuarios de un establecimiento de salud público ubicado en el departamento de Apurímac, 2023	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Cumple lo prometido No cometen errores Interés por resolver el problema 	1,2,3	(15 – 34) Bajo (35 – 55) Medio (56 – 75) Alto	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Información pertinente Los empleados son amables El personal es especializado Servicio coloquial 	4,5,6,7		
			Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> Cumple lo prometido No cometen errores Interés por resolver el problema 	8,9,10		
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Servicio rápido Conducción del servicio Se respetan horarios y plazos 	11,12,13		
¿Cuál es la relación entre la interacción con la calidad del servicio de atención a los usuarios de un establecimiento de salud público ubicado en el departamento de Apurímac, 2023?	Determinar si la interacción se relaciona con la calidad del servicio de atención a los usuarios de un establecimiento de salud público ubicado en el	La interacción se relaciona significativamente con la calidad del servicio de atención a los usuarios de un establecimiento de salud público ubicado en el departamento de Apurímac, 2023	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles / rangos	
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Cumple lo prometido No cometen errores Interés por resolver el problema 	1,2,3	(15 – 34) Bajo (35 – 55) Medio (56 – 75) Alto	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Información pertinente Los empleados son amables El personal es especializado Servicio coloquial 	4,5,6,7		
			Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> Cumple lo prometido No cometen errores Interés por resolver el problema 	8,9,10		
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Servicio rápido Conducción del servicio Se respetan horarios y plazos 	11,12,13					

	departamento de Apurímac, 2023					
¿Cuál es la relación entre integración con la calidad del servicio de atención a los usuarios de un establecimiento de salud público ubicado en el departamento de Apurímac, 2023?	Determinar si la integración se relaciona con la calidad del servicio de atención a los usuarios de un establecimiento de salud público ubicado en el departamento de Apurímac, 2023	La integración se relaciona significativamente con la calidad del servicio de atención a los usuarios de un establecimiento de salud público ubicado en el departamento de Apurímac, 2023				
¿Cuál es la relación entre la participación con la calidad del servicio de atención a los usuarios de un establecimiento de salud público ubicado en el departamento de Apurímac, 2023?	Determinar si la participación se relaciona con la calidad del servicio de atención a los usuarios de un establecimiento de salud público ubicado en el departamento de Apurímac, 2023	La participación se relaciona significativamente con la calidad del servicio de atención a los usuarios de un establecimiento de salud público ubicado en el departamento de Apurímac, 2023	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza • Personal identificado 	14,15	

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística descriptiva e inferencial
<p>Tipo: Básica</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Método: Hipotético-deductivo</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p>	<p>Población: 120</p> <p>Muestra: 120</p> <p>Muestreo: No probabilístico</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento 1: Cuestionario Gobierno digital</p> <p>Nro. Ítems: 13</p> <p>Instrumento 2: Cuestionario calidad de Atención</p> <p>Nro. Ítems: 15</p>	<p>Descriptiva: Uso de Excel y SPSS para describir tablas y figuras.</p> <p>Inferencial: Uso del programa SPSS para contrastar las hipótesis. Prueba de significancia estadística entre las variables del estudio.</p>

Anexo 7: Confiabilidad

Teniendo definida la ecuación para hallar el Alfa de Cronbach:

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

Para la variable Gobierno digital se tuvo un alfa de Cronbach de:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,819	13

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
54,00	38,526	6,207	13

Mientras que para la variable Calidad de atención se tuvo:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,848	15

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
63,15	62,239	7,889	15

Anexo 8: Prueba de normalidad

Variable 1

	Prueba de normalidad			Shapiro-Wilk		
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno digital	,443	120	,000	,586	120	,000
Información	,304	120	,000	,738	120	,000
Interacción	,307	120	,000	,742	120	,000
Integración	,322	120	,000	,732	120	,000
Participación	,294	120	,000	,746	120	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Variable 2

	Prueba de normalidad			Shapiro-Wilk		
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	,302	120	,000	,773	120	,000
Fiabilidad	,265	120	,000	,792	120	,000
Seguridad	,361	120	,000	,732	120	,000
Elementos tangibles	,322	120	,000	,732	120	,000
Capacidad de respuesta	,294	120	,000	,746	120	,000
Empatía	.	120	.	.	120	.

a. Corrección de significación de Lilliefors



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MAMANI APAZA JUAN DE LA CRUZ, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gobierno digital y calidad de atención del servicio de un establecimiento de salud público, Apurímac, 2023", cuyo autor es NAVEROS AGUIRRE DAVID, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 26 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MAMANI APAZA JUAN DE LA CRUZ DNI: 08170211 ORCID: 0000-0002-5177-8264	Firmado electrónicamente por: JUANMA el 27-07- 2023 10:51:27

Código documento Trilce: TRI - 0622605