



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Modernización de la Gestión Pública y la
satisfacción de pacientes del Hospital Regional de
Pucallpa, Ucayali, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Gutierrez Martinez, Shary Carolay (orcid.org/0000-0003-1323-2997)

ASESORES:

Mtra. Alza Salvatierra, María Soledad (orcid.org/0000-0001-7639-1886)

Mtro. Wong Silva, Jean Pierre (orcid.org/0000-0002-7247-178X)

Dra. Romero Vela, Sonia Lidia (orcid.org/0000-0002-9403-410X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ
2023

DEDICATORIA

A mis queridos padres, hermanos y esposo,
quienes siempre creen en mí.

Gracias por su apoyo, confianza y ser el
motivo por quienes nunca me rendiré.

Hago suyo este logro.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a Dios por la bendición que me da día a día, a mi casa de estudios la universidad Cesar Vallejo por la oportunidad que brinda a los jóvenes a cumplir sus sueños y metas, gracias por la excelente enseñanza que brinda, a los maestros que nos brindaron su tiempo para ayudarnos a entender cada tema que es de suma importancia para ser buenos profesionales.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALZA SALVATIERRA MARIA SOLEDAD, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis Completa titulada: "Modernización de la Gestión Pública y la satisfacción de pacientes del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2023", cuyo autor es GUTIERREZ MARTINEZ SHARY CAROLAY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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 Completa 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, 27 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALZA SALVATIERRA MARIA SOLEDAD DNI: 40469174 ORCID: 0000-0001-7639-1886	Firmado electrónicamente por: MALZASA el 09-08- 2023 15:07:21

Código documento Trilce: TRI - 0623818



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, GUTIERREZ MARTINEZ SHARY CAROLAY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Modernización de la Gestión Pública y la satisfacción de pacientes del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
GUTIERREZ MARTINEZ SHARY CAROLAY DNI: 45505940 ORCID: 0000-0003-1323-2997	Firmado electrónicamente por: SGUTIERREZMA01 el 26-09-2023 23:25:46

Código documento Trilce: INV - 1309020

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad del autor.....	v
Índice de contenidos	v
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES.....	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS	45

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Niveles de la primera variable y sus dimensiones	21
Tabla 2. Niveles de la segunda variable y sus dimensiones	22
Tabla 3. Prueba de normalidad	24
Tabla 4. Contrastación de hipótesis general	25
Tabla 5. Contrastación de la hipótesis específica 1	26
Tabla 6. Contrastación de la hipótesis específica 2.....	27
Tabla 7. Contrastación de la hipótesis específica 3.....	28

RESUMEN

La investigación propuso como objetivo determinar la relación entre modernización de la Gestión Pública y satisfacción de pacientes del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2023. Se empleó una metodología con enfoque cuantitativo, de tipo básica, diseño no experimental y alcance descriptivo-correlacional. La muestra estuvo compuesta por 101 pacientes atendidos en el Hospital Regional de Pucallpa, a quienes se les administraron dos cuestionarios, los cuales fueron validados por juicio de expertos. La confiabilidad de los cuestionarios fue evaluada utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach. Los resultados determinaron que existe relación entre modernización de la gestión pública y satisfacción de pacientes del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2023 (sig. bilateral = 0.029; coeficiente de correlación = 0.217).

Palabras clave: Modernización, gestión pública, satisfacción de pacientes, hospital regional.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between modernisation of public management and patient satisfaction at the Regional Hospital of Pucallpa, Ucayali, 2023. A quantitative, basic, non-experimental design and descriptive-correlational methodology was used. The sample consisted of 101 patients treated at the Regional Hospital of Pucallpa, to whom two questionnaires were administered, which were validated by expert judgement. The reliability of the questionnaires was evaluated using Cronbach's Alpha coefficient. The results determined that there is a relationship between modernisation of public management and patient satisfaction at the Regional Hospital of Pucallpa, Ucayali, 2023 (bilateral sig. = 0.029; correlation coefficient = 0.217).

Keywords: Modernisation, public management, patient satisfaction, regional hospital.

I. INTRODUCCIÓN

El objetivo de la modernización de la gestión pública es atender las necesidades y requerimientos de la población, brindando una mayor calidad de vida a través de mejoras en la economía, educación, salud, alimentación y servicios públicos en general. En esencia, busca ofrecer una mejora integral en la calidad de vida de los ciudadanos. Asimismo, agrupa los procesos por medio de los cuales se realiza cambio en las esferas de poder, político, social y económico, para adaptar a los nuevos y acuciantes requerimientos de la sociedad. Se resalta también que, lo necesario para lograr la modernización de la gestión pública es la voluntad de cambio, la capacidad de transformación y los recursos necesarios para lograr la modernidad como tal, no solo económicos, sino también intelectuales (Blas et al., 2022).

Medir el grado de satisfacción de quienes interactúan con los organismos públicos es un indicador significativo de la eficacia de la administración pública y de la calidad de los servicios prestados. Esta valoración refleja la percepción que tienen los ciudadanos de la capacidad de respuesta y la preocupación de los organismos públicos por satisfacer sus necesidades (Febres y Mercado, 2020).

A nivel internacional, se ha desarrollado la aplicación de políticas y estrategias que buscan desarrollar y optimizar la calidad y efectividad de servicios públicos empleando las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), por ejemplo, en Cuba se pudo conocer que se ha implementado una plataforma donde se pueden realizar trámites y servicios en línea, relacionados con la modernización pública, sin embargo, se pudo saber que, el 45% de los ciudadanos cubanos expresa sólo una satisfacción moderada, con la modernización implementada para los trámites y servicios en línea, y solo el 18.3% se encuentra muy satisfecho con la modernización pública, esto capta la atención debido a que los ciudadanos no han podido mostrarse completamente satisfechos con la modernización del estado Cubano para desarrollar trámites (Medina et al., 2021).

El objetivo de las iniciativas de modernización de la administración pública española fue fomentar una política de desarrollo continuo para los ciudadanos; y estas reformas buscaron facilitar las interacciones de los ciudadanos con la Administración, mejorar la calidad de los servicios ofrecidos y garantizar que todos los recursos disponibles se utilicen de forma eficiente. Muestra de esto es que los

ciudadanos han expresado sentirse muy satisfechos con los servicios brindados por el gobierno (Novales et al., 2022).

Adicionalmente, en Alemania se ha podido conocer que utilizan un concepto de descentralización formativa al cual llaman federalismo administrativo, se considera a este modelo como un ejemplo paradigmático de la aplicación del gobierno multinivel. La gestión pública alemana está arraigada a sus tradiciones, al cumplimiento estricto de las reglas denominado *Rechtsstaat* por Karl-Peter Sommermann, bajo este propósito el objetivo de la modernización de la gestión pública alemana apunta a proteger la dignidad humana y la libertad individual proporcionando bienes y servicios modernos (Kuhlmann et al., 2021).

En Latinoamérica, en Chile, se identifica que han sufrido un proceso de crisis social en el que la población exigía la mejora de la atención a sus demandas y presentaban problemas con las entidades públicas debido a lentos procesos y algunos casos de corrupción, por lo que a partir de 2019 se empezaron a desarrollar estrategias para modernizar al estado debido a que un gran sector de ciudadanos percibió de manera negativa su satisfacción con la modernización que había venido realizando el Estado de Chile ya que consideraron que tenía un sesgo técnico y no permitía fomentar la accesibilidad a los servicios de manera general a todos los ciudadanos; de esta manera, se entiende que no existe satisfacción absoluta de la ciudadanía chilena con dicho que se estuvo desarrollando (Egaña y Pliscoff, 2020).

En Argentina, existe una larga data sobre la política pública de la Modernización del Estado, en este país se lanzaron tres planes de modernización del estado durante los periodos 2000, 2007 y 2016, Sin embargo, se ha observado que la principal distinción entre estos planes radica en el hecho de que la iniciativa de 2016 considera la modernización pública de la gestión, como un objetivo último en sí mismo, de esta manera se puede identificar que, a pesar de haberse propuesto muchas políticas de modernización, no se ha logrado este propósito ya que los ciudadanos argentinos perciben de que nunca han gozado de modernidad en la gestión pública ya que muchos de los planes y presupuestos destinados para este fin fueron absorbidos por actos de corrupción (Caravaca y Daniel, 2021).

En Ecuador se detalla que todas las implicaciones que tuvo el Estado para modernizar la gestión pública respecto a la responsabilización de cuentas mejoró la confianza del mecanismo hasta en un 98.8% evidenciando así que, el gobierno

diseñó una adecuada política de modernización, ya que además dotó a las autoridades competentes de esta, brindando instrumentos adecuados como el modo, la autoridad, recursos y organización que aseguraban el desarrollo adecuado de la modernización del Estado, de esta manera se resalta que, para lograr de manera eficiente la modernización de la gestión pública es necesario emplear instrumentos y recursos necesarios fruto de la necesidad de articulación de esfuerzos y de generar una competencia entre las instituciones públicas (Freire, 2019).

En Perú, dicha modernización se ha promovido en los últimos años con el propósito que se incrementen la eficiencia y calidad de los servicios públicos y promover la transparencia y participación ciudadana en los procesos relacionados con ella. Esto se evidencia en la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, la cual establece que el Estado peruano se encarga de proveer servicios públicos eficientes y de alta calidad. A continuación, se presenta el caso identificado en los Registros Civiles donde se pudo conocer la existencia de una insatisfacción de la población con las operaciones realizadas, generando solo el 26% de efectividad porque la ausencia de una oportuna respuesta a las solicitudes o consultas realizadas por la población. Los esfuerzos de los municipios por modernizar su administración pública no se han manifestado en la ampliación de trámites y otros servicios como se había previsto. Esto indica que existe un problema (Silva, 2022).

A nivel local, en el departamento de Ucayali, también se ha propuesto su desarrollo, con el fin de promover el logro de los objetivos en un menor plazo y con un uso menor de los recursos gubernamentales, sin embargo, en 2020 se descubrió que había presuntos manejos inadecuados y sobrevaloración de precios en bienes y servicios, por lo que funcionarios de la Dirección de Salud de Ucayali retrasaron el desarrollo del Hospital Regional de Pucallpa, para disgusto de los pobladores de Ucayali, porque no garantizaron transparencia en sus operaciones.

De lo expuesto, es esencial subrayar la importancia de esta investigación porque la modernización de la administración pública busca mejorar la eficacia y la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos, así como la apertura y accesibilidad de la información pertinente, con el fin de maximizar el uso de los recursos disponibles y, al mismo tiempo, reducir su coste y duración. Además, tiene

el propósito de reducir la corrupción y burocracia en este sector, por medio de la automatización y simplificación de los procesos, la aplicación de sistemas de control y monitoreo, así como la promoción de conductas éticas e integrales en la gestión pública.

Por lo tanto, se definió que el problema general de la presente investigación es: ¿Qué tipo de relación existe entre modernización de la Gestión Pública y satisfacción de pacientes del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2023? Y también establece los siguientes problemas específicos: (1) ¿Qué tipo de relación existe entre gobierno abierto y satisfacción de pacientes del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2023?; (2) ¿Qué tipo de relación se presenta entre gobierno electrónico y satisfacción de pacientes del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2023?; (3) ¿Qué tipo de relación hay entre articulación interinstitucional y satisfacción de pacientes del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2023? La justificación teórica del estudio se encuentra fundamentada en que, a través del desarrollo de esta investigación se logró una mejor comprensión de la modernización de la Gestión Pública, así como de sus dimensiones referidas sobre el conocimiento ciudadano, la accesibilidad, la transparencia y el proceso de atención y su asociación con la satisfacción de los pacientes del Hospital Regional de Pucallpa. La justificación metodológica de la investigación se encuentra sustentada en que los instrumentos utilizados para su desarrollo son coherentes con la técnica de recopilación de datos a la que se relacionan, por lo que puede ser útil para futuras investigaciones que busquen medir las variables que son abordadas en esta investigación. La justificación práctica, se encuentra detallada en que, a través de los hallazgos logrados, se pueden desarrollar futuras propuestas de mejora respecto a la modernización de la Gestión Pública en beneficio de la satisfacción de los pacientes, lo que puede favorecer a que obtengan una mejor percepción sobre la calidad de servicio. La justificación social, se encuentra fundamentada en que producto del desarrollo de esta investigación se benefició a la población que se atiende en el Hospital Regional de Pucallpa, porque a partir de los hallazgos se pueden promover nuevas bases para mejorar la situación problemática que atraviesan en cuanto a la satisfacción con los servicios.

Por lo tanto, de acuerdo con la problemática planteada se definió que el objetivo general es: Determinar la relación entre modernización de la Gestión

Pública y satisfacción de pacientes del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2023. Además, se definieron los siguientes objetivos específicos: (1) Determinar la relación entre gobierno abierto y satisfacción de pacientes del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2023; (2) Determinar la relación entre gobierno electrónico y satisfacción de pacientes del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2023.; (3) Determinar la relación entre articulación interinstitucional y satisfacción de pacientes del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2023.

La presente investigación tuvo como hipótesis general que: Existe relación entre modernización de la Gestión Pública y satisfacción de pacientes del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2023. Además, se definió que las hipótesis específicas son las siguientes: (1) Existe relación entre gobierno abierto y satisfacción de pacientes del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2023, (2) Existe relación entre gobierno electrónico y satisfacción de pacientes del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2023; (3) Existe relación entre articulación interinstitucional y satisfacción de pacientes del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En el contexto internacional, Lira (2020) realizó un estudio para examinar la asociación entre el e-Gobierno y la satisfacción ciudadana en el Estado de Aguascalientes. Se enmarcó en una metodología transversal, cuantitativa, correlacional y no experimental. Para evaluar la relación entre los constructos de estudio, se utilizaron dos cuestionarios validados. Los resultados indicaron que cuando el gobierno implementa adecuadamente las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y la modernización, se incrementa la satisfacción de los usuarios. En conclusión, existe una asociación positiva entre la satisfacción ciudadana en el Estado de Aguascalientes y el e-Gobierno.

Bautista (2018) su estudio se centró en la estimación de la satisfacción del cliente y su correlación con el gobierno electrónico en las Agencias Generales de Registro Civil, Cedulación e Identificación de la República Ecuatoriana. El enfoque metodológico utilizado fue no experimental, de naturaleza cuantitativa, de tipo correlacional, empleando cuestionarios para evaluar los constructos mencionados. Los hallazgos resaltaron que la implementación de la modernización en la DIGERCIC mejoró la eficacia de los servicios públicos. No hubo correlación estadísticamente significativa entre los factores considerados ($p=0,130$), condujo a una mejora en la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía. Sin embargo, el estudio concluyó que no se pudo establecer una relación significativa entre las variables descritas ($p=0.130$), lo que sugiere que algunos ciudadanos pueden mostrar indiferencia hacia la modernización del Estado.

En el caso de Guamán (2019), su tesis se enfocó en precisar la relación entre los sistemas de gobierno electrónico y la satisfacción del ciudadano que requería servicios de trámites municipales de seguimiento e ingreso. Se empleó enfoque cuantitativo, no experimentales y de naturaleza correlacional, incluyendo a ciudadanos con edades entre 21 y 40 años en la muestra. Los hallazgos revelaron que ambas variables estaban significativamente asociadas en un 99%. En consecuencia, los análisis indicaron la existencia de una correlación positiva entre las variables involucradas.

Por otra parte, Medina et al. (2021) realizaron un artículo científico con el propósito de estimar la asociación entre la satisfacción ciudadana y el gobierno electrónico. Fue tipo básica, descriptiva y no experimental correlacional, donde 488

usuarios del sitio web recaudador fiscal fueron los participantes del estudio. Los resultados demostraron una asociación directa entre las variables de estudio. En consecuencia, se concluyó que la existencia de interfaces amigables y el acceso a datos de alta precisión desempeñan una función esencial en el aumento de la satisfacción de los usuarios, especialmente en lo que respecta a la seguridad de sus actividades.

Guillén (2022) realizó un estudio con el fin de evaluar la asociación entre la satisfacción de los usuarios con las mejoras implementadas en la modernización del Estado y el gobierno digital. La metodología empleada fue correlacional, no experimental y cuantitativa. Se administraron cuestionarios a una muestra de 208 individuos para medir las variables en cuestión. Los resultados revelaron que más del 70% de los encuestados consideraba que la modernización del Estado todavía se encontraba en desarrollo y que no se estaban aprovechando al máximo sus capacidades. Los hallazgos determinaron la existencia de una conexión entre las variables objeto de estudio.

En cuanto a los antecedentes nacionales de la investigación, se encontró que Salirrosas (2022) realizó un estudio con la finalidad de estimar la asociación de la satisfacción con la gestión en una dirección regional educativa y el gobierno digital. Fue transversal, cuantitativa, correlacional y transversal con 81 individuos que rellenaron un cuestionario para evaluar los componentes del estudio. Los hallazgos obtenidos indicaron que el 69.8% de los participantes percibió un nivel bajo de satisfacción respecto a la modernización. En conclusión, el estudio determinó que existía una correlación moderada y positiva del 64.9% entre ambas variables.

Por otro lado, Rodríguez (2020) analizó la conexión entre la modernización de la administración pública y la gestión de la satisfacción del usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Trujillo. De corte transversal, no experimental, cuantitativo y correlacional, el estudio se basó en las respuestas de 46 empleados públicos a cuestionarios para cuantificar las variables significativas. Los resultados demostraron una relación directa y estadísticamente significativa ($p=0,01$) entre las variables mencionadas.

En su respectiva investigación, Silva (2022) buscó identificar la asociación entre la satisfacción de los ciudadanos con la unidad de registro civil del gobierno

y la modernización de la gestión pública. Con una muestra de 180 individuos, el estudio fue cuantitativo, correlacional y no experimental. Los resultados revelaron una fuerte asociación ($\rho=0.96$) entre las variables previamente descritas.

Por otro lado, Díaz et al. (2022) investigaron la satisfacción de los usuarios con los servicios de e-gobierno en la región de San Martín. Se adoptó un enfoque descriptivo, no experimental, transversal y cuantitativo con una muestra de 145 usuarios. Los resultados mostraron que el 75% de los encuestados consideraron que con la modernización se mejoraron los servicios y el 77% se mostraron satisfechos con su experiencia en general. Los investigadores hallaron pruebas sólidas de una relación positiva y significativa entre las variables evaluados.

Finalmente, Soto (2022) realizó un estudio para estimar la asociación entre la satisfacción de los usuarios del Programa Nacional de Oportunidades de Empleo del MTPE y el gobierno electrónico. Las variables de interés fueron evaluadas a través de cuestionarios utilizando una metodología no experimental, nivel correlacional y cuantitativa. Los resultados obtenidos fueron estadísticamente significativos ($p=0,000$) con un valor rho de 0,609. En consecuencia, se determinó que las variables evaluadas tenían una relación directa y estadísticamente significativa entre sí.

La teoría de la modernización, que surgió en la década de 1950 y tuvo sus raíces en la concepción de la modernidad de los filósofos de la Ilustración, sostuvo que el desarrollo de las sociedades sigue un proceso lineal en el que avanzan a través de etapas similares antes de alcanzar la modernidad. Cada paso en este camino se considera un avance o una ganancia. De manera específica, la modernización se asocia con la industrialización y el progreso se vincula con la productividad. Esta perspectiva técnico-instrumental sigue siendo predominante en nuestras instituciones. En este sentido, modernizar una organización implica transformar su estructura y forma para que se asemeje a otras organizaciones consideradas "modernas" para la época. De esta manera, las administraciones públicas se ven en la necesidad de modernizarse para adaptarse a la evolución de la sociedad y el mundo. Un ejemplo de esto se encuentra en las entidades públicas de países en vías de desarrollo, que deben observar y replicar las estrategias utilizadas en países desarrollados que han logrado modernizar su gestión pública (Fuenzalida y González, 2019).

Desde una perspectiva empírica, es posible identificar varios aspectos comunes entre los principios e instrumentos utilizados en los procesos de modernización. No obstante, la implementación de estos procesos de modernización es más compleja, y se han señalado al menos tres requisitos indispensables para lograr una modernización adecuada de la gestión pública: la adaptación y mejora de prácticas establecidas, la adopción de nuevos instrumentos y técnicas, y la reforma integral o fundamental de las acciones en la gestión pública (Paris y Rodríguez, 2022).

En organizaciones como los gobiernos locales, el objetivo primordial de modernizar la gestión pública es alcanzar niveles óptimos de calidad, eficiencia y transparencia en los servicios y la atención a la ciudadanía. La administración y utilización de recursos dependen del desempeño de los funcionarios públicos involucrados en estas entidades (Espinoza, 2021).

Según la Presidencia del Consejo de Ministros (2012), la administración pública se definió como un continuo proceso de acciones y decisiones públicas tomadas o implementadas por funcionarios públicos con el propósito de cumplir con las funciones y objetivos establecidos por las políticas y planes de gobierno, así como la normativa aplicable, para asegurar la prestación eficiente y oportuna de los servicios públicos y el funcionamiento del Estado.

En la actualidad, la modernización del sector público ha dejado de ser una opción para convertirse en una necesidad. Esta modernización puede ayudar a los gobiernos a adaptarse a las cambiantes demandas de la sociedad y a mantener su competitividad en un mundo incierto. Asimismo, mejora el rendimiento y promueve uno de los cambios de mentalidad más importantes en la gestión del sector público en las últimas décadas: el cambio de enfoques basados en procesos a la gestión basada en el rendimiento (Machín et al., 2019).

Para alcanzar un progreso sostenible en el Perú, Ortiz (2012) destaca que la modernización de la gestión pública es una de las claves fundamentales. Esta modernización requiere una predisposición política y normativas que involucren de manera sistémica al gobierno central, regional y local, con la capacidad de incorporar experiencias para cumplir con las metas establecidas. Sin embargo, es importante destacar que las modificaciones en la gestión pública llevadas a cabo en el país han tenido resultados mayormente insatisfactorios. El conjunto de

acciones llevadas a cabo para el funcionamiento de una o varias entidades públicas dentro del marco de un Estado administrativo se conoce como administración pública (Guerrero, 2011).

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros se basó en los tres pilares fundamentales del gobierno abierto, la administración electrónica y la colaboración interinstitucional para crear un sector público más eficiente y eficaz. El enfoque se centró en aplicar un modelo de manejo por resultados que priorizara las necesidades e intereses de los ciudadanos (Alvizuri, 2022).

El concepto de gobierno abierto se basó en una cultura de gobernanza que promovía la integridad, transparencia y participación de los interesados para apoyar el crecimiento inclusivo, la democracia y la rendición de cuentas. Se reconoció que los ciudadanos de todo el mundo demandaban un gobierno más transparente que abordara sus preocupaciones y se adaptara a sus necesidades. La implementación del gobierno abierto se consideró fundamental para renovar las relaciones entre los ciudadanos y los funcionarios públicos y restablecer la confianza en el gobierno (Ruvalcaba, 2020).

En cuanto al gobierno electrónico (o e-gobierno), se trató de la implementación de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en las operaciones gubernamentales para mejorar la transparencia, eficiencia y participación ciudadana. La administración electrónica se enfocó en respaldar el desarrollo de la buena gobernanza mediante el uso adecuado de las TIC, con el propósito de mejorar la eficiencia y efectividad de las tareas gubernamentales, la calidad de los servicios públicos, el perfeccionamiento de procedimientos y procesos, y facilitar una mejor comunicación entre las distintas oficinas gubernamentales (Arguelles, 2022).

La articulación interinstitucional, por su parte, fue concebida como el acto de reunir y conectar a diferentes actores en un esfuerzo por perseguir objetivos comunes. Se destacó la importancia de la cooperación y el establecimiento de vínculos entre los diversos niveles gubernamentales e institucionales para aumentar recursos, capacidades, alcanzar objetivos preestablecidos y ejecutar iniciativas planificadas. La articulación interinstitucional fue fundamental para generar valor agregado en situaciones específicas, ya sea en términos de recursos

económicos, humanos o relaciones estratégicas, y para fortalecer la transparencia y legitimidad de las operaciones (Alvizuri, 2022).

La epistemología de la modernización de la gestión pública viene efectuando un largo recorrido como medio de estudios independientes de los diferentes fenómenos propios que están inmersos a la transformación y mejora con la finalidad de proyectar y enfrentar los diferentes retos de la modernidad.

La satisfacción del paciente es considerada como una medida del nivel de contento que experimenta con la atención médica recibida por parte de su proveedor. En el contexto de los centros de salud, es un componente crucial para alcanzar el éxito, ya que tener pacientes satisfechos es de suma importancia. Los proveedores de servicios sanitarios tienen la obligación de priorizar la mejora de la atención al paciente con el objetivo de aumentar su nivel de satisfacción (Rodríguez et al., 2022).

Según la teoría de la satisfacción del paciente, su análisis es fundamental para evaluar la excelencia de la atención médica, poniendo al paciente como principal autoridad y revelando hasta qué punto se cumplen sus valores y expectativas. También se conoce como la reacción de un paciente ante diversos aspectos de su experiencia de atención médica. Debido a su importancia para calibrar la calidad de los servicios médicos prestados, la satisfacción del paciente se incluye habitualmente en las fases de planificación y evaluación de la asistencia en muchos hospitales y clínicas. Además, las expectativas de las personas respecto a los servicios médicos se basan en su salud, enfermedades, calidad de vida y otros requisitos específicos (Aguirrezabal, 2015).

En cuanto a la satisfacción de los clientes, es un aspecto esencial para evaluar la eficacia de las políticas gubernamentales de una organización y solo puede mantenerse mediante la prestación de un servicio excepcional que incremente la satisfacción del usuario. Para lograrlo, es necesario mejorar la prestación de servicios, asignar costos adecuadamente y desarrollar estrategias de gestión efectivas. El objetivo principal de los proveedores de servicios médicos es mejorar la satisfacción del paciente. Las empresas y fideicomisos públicos tienen la oportunidad de destacar en un sector competitivo al brindar servicios sanitarios de calidad en comparación con sus competidores (Vera et al., 2015).

La satisfacción del paciente también puede predecir la continuidad del tratamiento y el seguimiento, lo cual es un indicador para valorar el progreso de la comunicación y las consultas médicas. Las instituciones pueden utilizar las opiniones de los pacientes, junto con otros factores, para predecir la eficacia del tratamiento. Tanto factores científicos como socioculturales afectan la atención médica que reciben los usuarios. Por ende, es importante investigar cómo proporcionar más información a los usuarios para que puedan tomar decisiones informadas y participar activamente en su tratamiento (Ayuso y Begoña, 2015).

Existen dos métodos para evaluar la satisfacción del usuario con el sistema sanitario: las quejas y sugerencias, y los estudios cualitativos para analizar la satisfacción del paciente. Sin embargo, estos últimos solían utilizar en su mayoría métodos cuantitativos, como encuestas o cuestionarios. Además, se podía evaluar mediante la valoración de la atención y calidad clínica, considerando factores asociados a la atención brindada por el equipo de salud en la consulta, como la información proporcionada, la protección de la intimidad y el trato recibido (Granado et al., 2007).

Las evaluaciones cuantitativas de la satisfacción del usuario externo están permitidas por las normas del Ministerio de Salud establecidas en la Ley N° 26842. Estos criterios priorizaron los derechos y deberes del usuario en materia de salud personal. También se destacaban la importancia de la información, el consentimiento y la no discriminación, en concordancia con los decretos y ordenanzas municipales correspondientes. Además, el Artículo 98 del Título Cuarto de dicha ley establecía indicadores y estándares de calidad para asegurar la calidad en las entidades de salud y servicios médicos de apoyo, considerando aspectos como la competencia técnica, la eficacia, la seguridad del usuario, la prestación ininterrumpida de servicios, la satisfacción del usuario o paciente de acuerdo con sus necesidades y expectativas, y el uso óptimo de los recursos (Ley N° 26842 Ley General de Salud, 1997).

Los niveles bajos, medios y altos de satisfacción de pacientes y usuarios, según el Ministerio de Sanidad (2013), pueden estar estrechamente relacionados a lo largo de un mismo eje. La confiabilidad, por ejemplo, era un componente importante en la percepción de la satisfacción. Las personas tenían la certeza de que las organizaciones ofrecían un buen servicio desde el principio, lo que

demostraba que se esforzaban por cumplir con sus deberes y prestar atención adecuada a los resultados.

La confiabilidad también se relacionaba con la probabilidad de que un producto, sistema o servicio funcionara correctamente durante un periodo de tiempo determinado o en un entorno específico. Para evaluarla, se analizaban el cumplimiento de promesas, la eficacia del servicio y la resolución de problemas (Sihuín et al., 2015).

Cuando se trata de seguridad, significa que el personal está bien informado, es amable y capaz de hacer que los clientes se sientan seguros. En resumen, garantizar que los clientes estuvieran adecuadamente informados en sus lenguas maternas y escuchar atentamente sus necesidades, independientemente de su edad, nacionalidad o nivel de educación, era esencial para brindar seguridad. También se enfatizaba en las actitudes y comportamientos de los empleados, así como en su capacidad para ofrecer servicios amables, confidenciales, corteses y competentes (Vergara et al., 2017).

La capacidad de respuesta, por otro lado, implicaba informar a los clientes sobre cuándo se llevarían a cabo las acciones requeridas, prestarles total atención, promocionar los servicios y responder a sus solicitudes, enfocándose específicamente en la rapidez de la atención, la comunicación y la disposición para ayudar a los usuarios (Sihuín et al., 2015).

La empatía se refería a la necesidad de que los clientes sintieran que su organización los consideraba una prioridad. Brindar servicios con atención personalizada y mostrar preocupación por los clientes eran aspectos clave de la empatía. Transmitir a los clientes la sensación de que eran especiales y únicos era el objetivo principal de la empatía, y se medía a través de la atención personalizada y la comprensión de las necesidades del cliente (Sihuín et al., 2015).

En relación a los aspectos tangibles, estos incluían las instalaciones físicas (equipos, materiales de comunicación, personal) que representaban la apariencia física del servicio, y los clientes los utilizaban para evaluar la calidad. Los elementos mencionados pertenecían a los aspectos tangibles de la prestación de servicios, que abarcaban la infraestructura física, el equipo y la maquinaria utilizados, junto con las diversas manifestaciones y representaciones de los servicios. Se comprendía que los aspectos tangibles tenían igual importancia que la empatía, y

su evaluación se centraba en la cantidad de equipos disponibles, la calidad de las instalaciones de salud y la profesionalidad del personal (Sihuín et al., 2015).

La epistemología de la satisfacción del paciente es generada mediante un proceso de investigación el cual surge como respuesta a la falta de conocimiento, el mismo que resulta necesario para enfrentar situaciones que se presentan en el día a día.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Puede ser básico o aplicado. La investigación básica se enfoca en el desarrollo del conocimiento en lugar de la resolución de problemas. Por otra parte, la aplicada se enfoca en encontrar soluciones a problemas específicos. Es importante destacar que, en la investigación aplicada, los investigadores suelen ayudar al cliente y seguir sus deseos (Hernández y Mendoza, 2018).

De acuerdo con estas características se confirma que la investigación fue de tipo básico, dado que se centró en lograr una mejor comprensión de las variables de la investigación, así como presentar un recurso bibliográfico que permita el desarrollo de mejoras futuras a partir de los hallazgos teóricos. Para Hernández y Mendoza (2018), este estudio explicó sobre el mundo que rodea a las persona y ayuda a reunir más datos primarios sobre un tema. Sin esta información básica, no tendríamos los datos que necesitamos para tomar decisiones con conocimiento de causa en la investigación aplicada.

Diseño de investigación

Hernández y Mendoza (2018) explicaron que el diseño puede ser experimental o no experimental. El primero, controla las variables para probar una hipótesis, mientras que el tipo no experimental observa los factores naturales sin manipularlos para probar una hipótesis.

En relación a ello, el estudio fue no experimental porque no se manipularon las variables, tan solo se limitó a estudiar la relación entre estas para comprobar la hipótesis de investigación y así demostrar el desarrollo natural de las variables.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Modernización de la gestión pública

Definición conceptual

Es definida como un proceso político técnico de transformación de actitudes y mejora de competencias, así como la racionalización de los procesos y simplificación de los procedimientos. Estos esfuerzos pretenden aseverar que la administración pública se adapte a la evolución de las responsabilidades del gobierno a todos los niveles (Fuenzalida y González, 2019).

Definición operacional

La variable fue valorada a través de los niveles “Alto”, “Medio” y “Bajo” que fueron procesados de manera estadística por las respuestas facilitadas en el instrumento, para lo cual se estableció la escala de medida Likert con valores que van del 1 al 5; posteriormente estos se promediaron estadísticamente a nivel de la variable y sus dimensiones respectivas.

Variable 2: Satisfacción del paciente

Definición conceptual

Es una medida importante y frecuentemente empleada para evaluar la calidad de la asistencia sanitaria. Su influencia se extiende a diversos aspectos de la atención sanitaria, como retención de pacientes, los resultados clínicos y reclamaciones por negligencia médica. Influye en la prestación de una atención eficiente, oportuna y centrada en las necesidades del paciente (Aguirrezabal, 2015).

Definición operacional

La variable fue medida a través de los niveles “Alto”, “Medio” y “Bajo” que fueron procesados de manera estadística por las respuestas facilitadas por el instrumento aplicado, para lo cual se estableció la escala valorativa de Likert que va desde el 1 al 5, posteriormente, estos se promediaron estadísticamente, a nivel de variable y dimensiones respectivas.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Según Hernández y Mendoza (2018) alude al conjunto total de elementos que representan un ámbito de interés sobre el que se desea realizar la investigación, esta puede ser finita si es que se conoce con certeza la cantidad del componente total que responde a la población o infinita si es que no se conoce con certeza la cantidad de elementos que componen la población.

De acuerdo con lo anterior, la investigación tuvo una población finita debido a que se contó con el último registro de pacientes atendidos en el Hospital de estudio, entre enero y junio del año 2017, que registró un total de 22,904 pacientes, siendo así que, semanalmente asisten cerca de 954 pacientes.

Muestra

De acuerdo con lo referido por Ñaupas et al. (2018), la muestra representa a cada uno de los elementos considerados para el análisis de la investigación, de esta manera, se obtuvieron resultados adecuados que permitieron generalizar los hallazgos respecto a una población en general. La muestra estuvo conformada por 101 pacientes del Hospital Regional de Pucallpa.

Muestreo

Se empleó un muestreo intencional no probabilístico, que implicó la selección deliberada de los implicados, considerando criterios del propio investigador, en lugar del azar. El proceso en cuestión no es de naturaleza algorítmica ni se basa en modelos estocásticos, sino en las deliberaciones cognitivas de un individuo o un colectivo. El investigador selecciona los elementos de forma arbitraria hasta lograr la cantidad deseada (Porrás, 2017). Los criterios de inclusión considerados incluyeron a paciente que desee participar del estudio, participantes que marcaron adecuadamente sus cuestionarios y pacientes que firmaron el consentimiento informado; mientras que los criterios de exclusión, incluyeron a pacientes que invalidaron sus respuestas, participantes que no se encontraban en condiciones óptimas para participar y pacientes que no deseaban ser parte del estudio.

Unidad de Análisis

Constituye una parte esencial de una investigación, siendo el elemento principal para analizar, que comprende las personas o cosas cuyas cualidades se van a medir (Carrasco, 2015). En la presente investigación la unidad de análisis estuvo compuesta por los pacientes que son atendidos en el Hospital Regional de Pucallpa.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica empleada fue la encuesta. Herramienta que permite recabar información de cierto grupo de individuos a través de las respuestas registradas a determinadas preguntas (Medina et al., 2023).

Instrumentos

El instrumento utilizado fue el cuestionario, con el que se estimaron las dos variables de la investigación. Se definió como un instrumento que agrupa una serie de preguntas destinadas a recabar información de los encuestados; se los considera una especie de entrevista escrita, pueden realizarse cara a cara, por teléfono, por ordenador o por correo (Medina et al., 2023).

Según la definición de Sánchez y Reyes (2015), la fiabilidad, hace alusión al nivel en que un instrumento evalúa de forma coherente una muestra, lo que indica el grado en que una herramienta de medida carece de errores. En el presente trabajo, se empleó el alfa de Cronbach para evaluar el grado en que los índices de un instrumento están correlacionados, sirviendo así, como estimación de la consistencia interna.

Validación

La validación se refiere a lo que es verdadero o cercano a la verdad. En general, cuando una investigación está libre de errores, los hallazgos se consideran válidos. La presencia de sesgos (errores sistemáticos) en al menos uno de los siguientes puntos debe analizarse para determinar si un estudio en particular es válido: el método de medición, el diseño y los criterios de selección empleados (Hernández y Mendoza, 2018). Se empleó el método del juicio de expertos, en el cual los tres profesionales coincidieron en que los instrumentos eran adecuados y cumplían con los tres criterios requeridos para su aplicación.

Confiabilidad

Hernández y Mendoza (2018) detallan que la confiabilidad de una investigación hace alusión al grado de seguridad o confianza con el cual se pueden aceptar los hallazgos de un investigador, fundamentado en los procedimientos aplicados para llevar a cabo su estudio. En este estudio, se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach para evaluar la fiabilidad, y se identificó un valor de 0,881 para el instrumento modernización de la gestión pública, mientras que se obtuvo un valor de 0,788 para el instrumento satisfacción del paciente; es decir que poseen una confiabilidad muy alta y alta.

3.5. Procedimientos

El procedimiento establecido para la ejecución de la investigación obedece a un proceso lógico y estructurado que inició con la recopilación de datos, a través de los instrumentos establecidos para tal propósito. De la misma forma, una vez recopilados, se desarrolló la base de datos en el Software Microsoft Excel donde se consignaron todas las respuestas obtenidas por la muestra de estudio.

Una vez registrada la base de datos, esta fue trasladada al software estadístico IBM SPSS Versión 27 para poder desarrollar su análisis inferencial a través de pruebas como Alfa de Cronbach y rho de Spearman con los que se logró determinar la presencia de asociación o no, entre las variables, a fin de cumplir los objetivos del estudio.

Finalmente, se presentaron los resultados, a través de gráficos y tablas descriptivas donde se efectuó su análisis e interpretación, lo que permitió generar la discusión y posteriormente desarrollar las conclusiones y recomendaciones respectivas.

3.6. Método de análisis de datos

El estudio trabajó bajo un enfoque cuantitativo, dado que se emplearon datos numéricos analizados estadísticamente. Esto permitió realizar análisis tanto descriptivos como inferenciales.

Para el análisis descriptivo, se utilizó Microsoft Excel para construir tablas y gráficos que mostraran los resultados de ambas variables del estudio. Para el análisis estadístico inferencial, se calcularon el alfa de Cronbach y la correlación de Spearman en la versión 27 del programa SPSS.

3.7. Aspectos éticos

Para el desarrollo de este estudio, fue necesario cumplir con ciertos aspectos éticos decretados por el Vicerrectorado de Investigación de UCV, que garantizan el desarrollo ético de la investigación cumpliendo ciertos criterios:

- Veracidad de la investigación: Toda la información consignada en la investigación goza de características veraces, no se manipuló información ni datos con el propósito de obtener los resultados pertinentes.

- No maleficencia: La recopilación de información se realizó con fines únicamente académicos y los resultados no se utilizaron con otro propósito, externo a los fines de estudio.
- Respeto a los participantes: Para que estos puedan ser incluidos en la investigación se les brindó un consentimiento informado, además se les expresó la libertad que tienen sobre continuar o abandonar el desarrollo de los cuestionarios.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 1

Niveles de la primera variable y sus dimensiones

Variable/ dimensiones	Niveles	Intervalo	N	%
Modernización de la gestión pública	Bajo	18 – 42	7	6.9%
	Medio	43 – 66	85	84.2%
	Alto	67 – 90	9	8.9%
	Total		101	100.0%
Gobierno abierto	Bajo	6 – 14	17	16.8%
	Medio	15 – 22	76	75.2%
	Alto	23 – 30	8	7.9%
	Total		101	100.0%
Gobierno electrónico	Bajo	6 – 14	10	9.9%
	Medio	15 – 22	80	79.2%
	Alto	23 – 30	11	10.9%
	Total		101	100.0%
Articulación interinstitucional	Bajo	6 – 14	10	9.9%
	Medio	15 – 22	47	46.5%
	Alto	23 – 30	44	43.6%
	Total		101	100.0%

En la tabla 1, se evidencian los niveles de la variable de Modernización de la gestión pública, donde el 84.2% de los encuestados percibe un nivel medio, el 8.9% un nivel alto y el 6.9% un nivel bajo. Con relación a la dimensión de gobierno abierto se perciben un nivel medio en un 75.2%, nivel bajo en un 16.8% y nivel alto en 7.9%. Con respecto a la dimensión de gobierno electrónico, se percibió un nivel medio en un 79.2% y un nivel alto en un 10.9%. Por último, en la dimensión de Articulación interinstitucional, se percibió un nivel medio en un 46.5%, un nivel alto en un 43.6% y un nivel bajo, en un 9.9%.

Tabla 2

Niveles de la segunda variable y sus dimensiones

Variable/ Dimensiones	Niveles	Intervalo	N	%
Satisfacción de pacientes	Bajo	28 – 65	0	0.0%
	Medio	66 – 103	25	24.8%
	Alto	104 – 140	76	75.2%
	Total		101	100.0%
Fiabilidad	Bajo	6 – 14	0	0.0%
	Medio	15 – 22	59	58.4%
	Alto	23 – 30	42	41.6%
	Total		101	100.0%
Seguridad	Bajo	6 – 14	0	0.0%
	Medio	15 – 22	2	2.0%
	Alto	23 – 30	99	98.0%
	Total		101	100.0%
Capacidad de respuesta	Bajo	6 – 14	2	2.0%
	Medio	15 – 22	74	73.3%
	Alto	23 – 30	25	24.8%
	Total		101	100.0%
Empatía	Bajo	4 – 9	0	0.0%
	Medio	10 – 15	70	69.3%
	Alto	16 – 20	31	30.7%
	Total		101	100.0%
Elementos tangibles	Bajo	6 – 14	0	0.0%
	Medio	15 – 22	43	42.6%
	Alto	23 – 30	58	57.4%
	Total		101	100.0%

En la tabla 2, se muestran que la mayoría de los pacientes (75.2%) experimentan un alto nivel de satisfacción. La dimensión de seguridad recibió una calificación notablemente alta, con un 98.0% expresando un nivel alto de satisfacción. En cuanto a la fiabilidad, el 58.4% la consideró en un nivel medio y el 41.6% en un nivel alto. La capacidad de respuesta también fue percibida mayormente en un nivel medio por el 73.3% de los pacientes, mientras que el 24.8% la consideró en un nivel alto y solo un pequeño porcentaje del 2.0% en un nivel bajo. En relación a la empatía, el 69.3% la valoró en un nivel medio y el 30.7% en un nivel alto. Por último,

la dimensión de elementos tangibles fue calificada como alta por el 57.4% de los encuestados y en un nivel medio por el 42.6%.

4.2. Análisis inferencial

Prueba de normalidad

Tabla 3

Prueba de normalidad

Variable/Dimensión	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1. Modernización de la gestión pública	0.120	101	0.001
Gobierno abierto	0.140	101	0.000
Gobierno electrónico	0.192	101	0.00
Articulación interinstitucional	0.143	101	0.00
Variable 2. Satisfacción de pacientes	0.145	101	0.00
Fiabilidad	0.128	101	0.00
Seguridad	0.190	101	0.00
Capacidad de respuesta	0.180	101	0.00
Empatía	0.136	101	0.00
Elementos tangibles	0.173	101	0.00

En la tabla 3 presenta la significación estadística de las variables y dimensiones investigadas, donde el valor obtenido fue 0.000, inferior al valor convencional de 0.05, sugiriendo que los datos no se ajustan a una distribución normal. Por consiguiente, se utiliza la prueba de Spearman para evaluar las hipótesis.

Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

H₀: No existe relación entre Modernización de la Gestión Pública y satisfacción de pacientes del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2023.

H₁: Existe relación entre modernización de la Gestión Pública y satisfacción de pacientes del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2023.

Tabla 4

Contrastación de hipótesis general

		Satisfacción de pacientes	
Rho de	Modernización de la	Coef.	0.217
Spearman	Gestión Pública	Sig. Bil.	0.029
		N	101

Como se observa en la Tabla 4, con una Sig. Bil. Sig. de 0.029 0.050, existe relación entre la modernización de la gestión pública y la satisfacción del paciente en el Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2023, rechazando así la H₀. Por lo tanto, al aumentar la eficacia de la administración pública también aumenta la satisfacción del paciente.

Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación entre gobierno abierto y satisfacción de pacientes del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2023.

H₁: Existe relación entre gobierno abierto y satisfacción de pacientes del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2023.

Tabla 5

Contrastación de la hipótesis específica 1

		Satisfacción de pacientes	
Rho de Spearman	Gobierno abierto	Coef.	0.196
		Sig. Bil.	0.049
		N	101

La Tabla 5 muestra un valor de significancia (Sig. Bil.) de 0.049, que es menor al establecido (0.050). Esto lleva a rechazar la hipótesis nula (H₀) y permite concluir que existe una relación significativa entre el gobierno abierto y la satisfacción de los pacientes del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, en 2023. Es decir, un aumento en el nivel de gobierno abierto está asociado con un incremento en la satisfacción de los pacientes.

Hipótesis específica 2

H₀: No existe relación entre gobierno electrónico y satisfacción de pacientes del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2023.

H₁: Existe relación entre gobierno electrónico y satisfacción de pacientes del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2023.

Tabla 6

Contrastación de la hipótesis específica 2

		Satisfacción de pacientes	
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coef.	0.152
		Sig. Bil.	0.128
		N	101

Se visualiza en la Tabla 6 una Sig. Bil de $0.128 > 0.050$, por lo cual se rechaza la H₀, delimitando que no existe relación entre gobierno electrónico y satisfacción de pacientes del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2023. De modo que, un aumento del gobierno abierto, no siempre elevará la satisfacción de pacientes.

Hipótesis específica 3

H₀: No existe relación entre articulación interinstitucional y satisfacción de pacientes del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2023.

H₁: Existe relación entre articulación interinstitucional y satisfacción de pacientes del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2023.

Tabla 7

Contrastación de la hipótesis específica 3

		Satisfacción de pacientes	
Rho de	Articulación	Coef.	0.130
Spearman	interinstitucional	Sig. Bil.	0.194
		N	101

Se visualiza en la Tabla 7 una Sig. Bil de $0.128 > 0.050$, por lo cual se rechaza la H₀, delimitando que no existe relación entre articulación interinstitucional y satisfacción de pacientes del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2023. De modo que, un aumento en la articulación interinstitucional, no siempre elevará la satisfacción de pacientes.

V. DISCUSIÓN

En el contexto actual, la aplicación de prácticas avanzadas de gobernanza en el ámbito hospitalario es imprescindible para mejorar la eficacia, la seguridad y la atención centrada en el paciente. Según Vásquez y Montenegro (2022), las prácticas de gestión contemporáneas y eficientes conducen a una mejor experiencia del paciente a través de la mejora de la calidad del tratamiento, la disponibilidad de información y la participación del paciente en la atención sanitaria. En consecuencia, para Huanca et al. (2021), estos factores contribuyen a mejorar la experiencia de los pacientes y fomentan un sentimiento de confianza en el sistema sanitario. Sin embargo, Perú sigue encontrando obstáculos y deficiencias como consecuencia de diversas causas que han impedido su desarrollo. Esto ha limitado la capacidad del país para planificar, organizar y administrar eficazmente los recursos y servicios sanitarios de su sistema de salud.

Los resultados obtenidos sobre la modernización de la gestión pública indicaron que el 84.2% de pacientes del hospital de Pucallpa, percibe un nivel medio, mientras que el 6.9% un nivel bajo. Estos resultados, son semejantes a lo hallado por Salirrosas (2022), quien identificó que el 72.8% de colaboradores de una gestión de educación regional, consideró que esta se encontraba en un nivel medio y el 9,9% la catalogó en un nivel bajo. Asimismo, se cita a Silva (2022), cuyos resultados reportaron que el 65% de usuarios de una unidad de registro Civil en Trujillo, percibió que la gestión pública tuvo un nivel medio, y el 20% percibió un bajo nivel.

En cuanto a los hallazgos de la gestión pública a nivel de dimensiones, se halló que el 75.2% considera que el gobierno abierto cuenta con un nivel medio, de igual forma sucede con el gobierno electrónico con un 79.2% y la articulación interinstitucional con un 46.5%. Esto guarda relación con lo reportado por Rodríguez (2020), quien luego de encuestar a colaboradores civiles, dio a conocer que gran parte consideró al gobierno electrónico (52,2%), gobierno abierto (47,8%) y articulación interinstitucional (6,5%) en un nivel medio. Así también, se encuentra a Silva (2020), cuyo estudio efectuado en usuarios de una unidad de registro Civil en Trujillo, encontró que un porcentaje significativo, percibió un nivel medio para el gobierno digital (65%) y para la articulación interinstitucional (40%). Esto puede indicar que las percepciones sobre estas dimensiones de la gestión pública son

relativamente estables en diferentes contextos y muestran la necesidad de enfoques más específicos para fortalecer la articulación interinstitucional y mejorar aún más la transparencia y el uso de tecnología en el gobierno.

Así pues, la identificación de estos niveles regulares como parte del proceso de modernización de la administración pública pone de relieve la importancia de la mejora de la calidad de los servicios, la accesibilidad de la información y la participación de los pacientes en su propia atención sanitaria (Manchay-Calvay, 2021). En consecuencia, estos esfuerzos contribuyen a aumentar los niveles de satisfacción de los pacientes y se ha reforzado la confianza en el sistema sanitario. Además, la modernización de la administración sanitaria pública de Perú es esencial para la capacidad del país de avanzar en el progreso humano y social.

En contraste, los resultados de esta investigación y su comparación con estudios previos proporcionan una visión valiosa sobre las perspectivas de los usuarios y colaboradores en diversas situaciones, así como sobre la modernización de la administración pública. Estos resultados pueden servir como base para futuras iniciativas de mejora en la gestión pública, enfocadas en fortalecer la articulación interinstitucional y avanzar hacia un gobierno más abierto y electrónico, con el objetivo de brindar servicios públicos más eficientes y satisfactorios para la ciudadanía. Estos hallazgos son importantes para diseñar políticas y estrategias de modernización con el fin de garantizar que se atiendan adecuadamente las necesidades y expectativas de los usuarios y ciudadanos.

Respecto a los datos hallados, sobre el nivel de satisfacción de pacientes del hospital de Pucallpa, existe un 75.2% que se siente altamente satisfecho, y un 24.8% se considera medianamente satisfecho. Estos, son semejantes al trabajo realizado por Rodríguez (2020), en un grupo de servidores del registro de estado civil e identificación de Trujillo, de los cuales, el 63% percibió un nivel moderado de satisfacción, mientras que el 21,7% un nivel alto. Lo mismo sucede con el estudio de Soto (2020), realizado en usuarios del programa de oportunidades laborales de Lima, de los cuales el 54,7% expresaron alta satisfacción, mientras que el 26,7% indicó un nivel moderado.

La identificación de niveles elevados de satisfacción de los usuarios en el ámbito hospitalario constituye un indicador importante para evaluar la calidad de la atención prestada. Además, para Febres-Ramos y Mercado-Rey (2020), este

fenómeno genera una mayor probabilidad de que los pacientes sigan las directrices médicas y experimenten una recuperación más rápida. Además, propicia que los pacientes recomienden el hospital a sus conocidos y busquen atención médica en él, en el futuro. Asimismo, Izquierdo (2021) sostuvo que los niveles elevados pueden atribuirse a una multitud de factores, que abarcan el calibre de la atención prestada, la aplicación de enfoques humanísticos, la eficacia de la comunicación, la presencia de personal afable y considerado y la optimización de los procedimientos operativos.

Concerniente a los resultados de la satisfacción del paciente a nivel de dimensiones, se halló que un grupo importante considera a la fiabilidad (58.4%), capacidad de respuesta (69.3%) y empatía (69.3%) en un nivel medio, mientras que las dimensiones de seguridad (98.0%) y elementos tangibles (57.4%) alcanzaron un nivel alto. Estos hallazgos, se alinean a lo encontrado por Silva (2022), en usuarios de una unidad de registro Civil en Trujillo, en donde se apreció que parte importante de los participantes percibió un nivel alto de fiabilidad (75%), seguridad (95%) y empatía (95%), así también, las dimensiones de elementos tangibles y capacidad de respuesta fueron percibidas con un nivel medio con un 75% y 70% respectivamente. De la misma manera es afín con lo encontrado por Soto (2020), quien trabajo con usuarios del programa de oportunidades laborales de Lima, los que, en su mayoría, expresaron sentir alta satisfacción con la confiabilidad (45,3%), responsabilidad (53,5), seguridad (60,5), empatía (45,3) y bienes materiales (52,3).

Los resultados de esta investigación y su comparación con estudios previos muestran una alta satisfacción general de los pacientes en el hospital de Pucallpa. Esto es un indicador positivo de la calidad de la atención prestada y de la relación positiva establecida entre el hospital y sus pacientes. Sin embargo, para alcanzar niveles aún más altos de satisfacción de los pacientes, es fundamental centrarse en los rasgos de fiabilidad, empatía y capacidad de respuesta.

La seguridad y los elementos tangibles son aspectos fundamentales para la satisfacción del paciente, ya que los pacientes desean sentirse seguros y confiados en la atención que reciben, y también valoran la calidad de las instalaciones y el equipo médico.

Considerando el objetivo general, los hallazgos confirmaron que existe relación significativa entre modernización de la gestión pública y satisfacción de

pacientes del Hospital de Pucallpa, Ucayali, 2023 (sig. bil. = 0.029 y rho = 0.217). Esto coincide con Rodríguez (2022), quien concluyó que la gestión de satisfacción del usuario tuvo asociación con la modernización de la gestión pública en servidores de un registro de estado civil e identificación de Trujillo (sig. bil. = 0.000 y rho = 0.837). Lo mismo sucede con el estudio de Silva (2022), quien buscó identificar la correlación entre las variables descritas, en usuarios de una unidad de Registro Civil en Trujillo, confirmando que ambas tuvieron relación alta y significativa (sig. bil. = 0.000 y rho = 0.960).

La ejecución de proyectos de modernización destinados a mejorar la administración pública en los hospitales puede contribuir a mejorar la calidad de la atención al paciente. Esto implica la integración de tecnología punta, la optimización de los procedimientos asistenciales y la formación integral del personal médico (Calderón et al., 2022). Del mismo modo, cuando se despliegan sistemas de información en línea, los pacientes se benefician de un mayor acceso a la información. Dos enfoques son educar a las personas sobre su salud y fomentar una mayor conexión entre médicos y pacientes (Florez, 2019). En consecuencia, resulta de vital importancia fortalecer la involucración de los pacientes en su atención médica, especialmente en la toma de decisiones sobre los tratamientos, y mejorar la comunicación entre los pacientes y el personal médico (Arévalo y Delgado, 2020).

La situación actual de la administración pública repercute directamente en la calidad de la atención prestada a los pacientes hospitalizados. Esto incluye el empleo de tecnología punta, la mejora de los procedimientos médicos establecidos y la formación exhaustiva de médicos y enfermeras. Estas mejoras aumentan la satisfacción de los pacientes al hacer que la asistencia sanitaria sea más eficaz, accesible y fácil de usar. Además, el uso de plataformas de información en línea puede aumentar la satisfacción del paciente. Esto se consigue reduciendo las barreras al tratamiento médico y fomentando la comunicación entre médicos y pacientes. Los pacientes que tienen acceso a la información pertinente y pueden interactuar eficazmente con los profesionales sanitarios pueden participar más activamente en su atención y tomar decisiones de tratamiento más informadas.

Respecto al objetivo específico 1, se halló una sig. bil. de 0.049 y un rho de 0.196, lo cual confirma que el gobierno abierto, caracterizado por fomentar el

acceso eficiente y transparencia a la información, tuvo relación significativa con la satisfacción de los pacientes atendidos en el Hospital de Pucallpa. Al respecto, Rodríguez (2022) identificó una asociación significativa entre gobierno abierto y satisfacción de los usuarios de un registro de identificación y estado civil de Trujillo (sig. bil. = 0.000 y rho = 0. 809).

Los hallazgos evidencian que los pacientes atendidos en el hospital de Pucallpa otorgan un valor importante a las implementaciones del gobierno abierto en el contexto sanitario, esto coincide con los niveles de satisfacción encontrados respecto a dicha dimensión, por lo cual, se asume que cuando los principios de un gobierno abierto, se aplican en el sector de la salud, los pacientes pueden experimentar varios beneficios. En general, puede mejorar su experiencia al fomentar una mayor participación, transparencia, rendición de cuentas y eficiencia en la atención médica. Esto puede traducirse en una mayor confianza en el sistema sanitario y, en última instancia, en una mayor satisfacción de los pacientes con los servicios recibidos, lo cual se evidencia, en los resultados ya descritos.

En referencia al objetivo específico 2, se halló una sig. bil de 0.128 y un rho 0.152, por lo cual, se asume que no existe relación entre gobierno electrónico (uso de tecnologías de información actuales con miras a mejorar la atención al cliente) y la satisfacción de pacientes que asisten al hospital de estudio. Estos hallazgos difieren de lo hallado por Silva (2022), cuyo estudio reportó que el gobierno digital se asoció con la satisfacción de usuarios de una unidad de registro civil de Trujillo (sig. bil. = 0.000 y rho = 0. 294). Asimismo, se mencionó a Flores (2020), quien, a partir de encuestar a pacientes de un hospital de cáncer en Lima, confirmó que el gobierno electrónico incide significativamente en la satisfacción de los pacientes con un 59.9%. Otro estudio que difiere con el presente es el efectuado por Rodríguez (2020) quien, si encontró relación significativa la satisfacción de usuarios de un registro de identificación y estado civil de Trujillo y el gobierno electrónico (sig. bil. = 0.000 y rho = 0. ,490).

Lo notable diferencia en los resultados del presente estudio en comparación con los citados anteriormente, puede explicarse desde dos perspectivas, la primera, subyace a las características de la muestra considerada por cada estudio, asumiendo que las diferencias y percepciones individuales pueden influir en los análisis y por ende en los resultados concluyentes. En segunda instancia, se

considera a las entidades de estudio, en este sentido, asumiendo que el entorno investigado incluyó a un centro de salud, que alude a una instalación médica, la cual está diseñada para brindar atención, diagnóstico, tratamiento y cuidados a pacientes enfermos o heridos, con el objetivo de preservar la vida, mejorar la salud y proporcionar atención médica especializada.

Desde esta óptica, se asume que los pacientes probablemente sean indiferentes a los servicios de información tecnológicos que el hospital implemente, dado que usualmente acuden de manera presencial al centro sanitario, no teniendo la necesidad de acudir a los servicios tecnológicos, razón por la que el gobierno tecnológico no es un factor determinante en su percepción respecto a la satisfacción del servicio. Mientras que, los estudios que reportaron una asociación significativa entre los constructos descritos, trabajaron con usuarios de registros de identificación y estado civil, entidad en la que la tecnología, desempeña un papel crucial por naturaleza, al proporcionar precisión y confiabilidad en el uso de medios tecnológicos avanzados para el reconocimiento facial, biométrico y verificación de huellas dactilares, al brindar eficiencia, rapidez y automatización en los procesos de registro, además de la confidencialidad y seguridad de los datos personales.

En cuanto al objetivo específico 3, se halló una sig. bil de 0.194 y un rho 0.130, confirmando que la articulación interinstitucional (colaboración y conexión efectiva entre múltiples instituciones), no tuvo relación con la satisfacción de los pacientes que asisten al hospital de Pucallpa. Dichos resultados discrepan del estudio de Rodríguez (2020) quien encontró relación significativa entre la articulación interinstitucional y la satisfacción de usuarios de un registro de identificación y estado civil de Trujillo (sig. bil. = 0.000 y rho = 0.640). Asimismo, se cita a Silva (2022), cuyo estudio reportó una asociación significativa entre la satisfacción de usuarios de una unidad de registro civil de Trujillo y la articulación interinstitucional (sig. bil. = 0.000 y rho = 0.574).

Si bien la articulación interinstitucional en hospitales es de suma importancia porque permite la colaboración y coordinación efectiva entre diferentes entidades, departamentos y profesionales dentro del sistema de salud. Es imperativo señalar que la perspectiva de los pacientes respecto a esta dimensión puede variar según su experiencia personal y circunstancias específicas en las que reciben atención médica en el Hospital. Algunos pueden tener una percepción positiva de la

colaboración entre diferentes instituciones de salud si experimentan una atención bien coordinada y sin problemas durante su tratamiento, otros, pueden enfrentar desafíos o dificultades en la articulación interinstitucional, como problemas de comunicación, falta de acceso a información médica compartida, demoras en la transferencia de pacientes entre diferentes unidades o instalaciones, entre otros aspectos. En definitiva, si bien el nivel de satisfacción señalado por gran parte de los pacientes fue alto, la ausencia de relación de esta, con la articulación interinstitucional muestra que los pacientes no consideran, la valoración de dicho elemento, como un factor fundamental que delimite cuan satisfechos o no, están con el servicio sanitario recibido.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Existe relación entre modernización de la Gestión Pública y satisfacción de pacientes del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2023 (sig. bilateral = 0.029; coeficiente de correlación = 0.217).

Segunda. Existe relación entre gobierno abierto y satisfacción de pacientes del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2023 (sig. bilateral = 0.196; coeficiente de correlación = 0.049).

Tercera. No existe relación entre gobierno electrónico y satisfacción de pacientes del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2023 (sig. bilateral = 0.152; coeficiente de correlación = 0.128).

Cuarta. No existe relación entre articulación interinstitucional y satisfacción de pacientes del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2023 (sig. bilateral = 0.130; coeficiente de correlación = 0.194).

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Se recomienda al Gerente del Área Tecnológica del Hospital Regional de Pucallpa, que impulse la adopción y utilización de los procesos tecnológicos, particularmente de las TIC, como medios de modernización, permitiendo así que los usuarios se beneficien de sus funcionalidades. Asimismo, es imperativo mejorar las instalaciones y asegurar la presencia de equipos adecuados para brindar un servicio eficiente.

Segunda. Se recomienda a la Subgerencia de Informática del Hospital Regional de Pucallpa que actualice periódicamente la información difundida en el portal institucional, es decir, su página web, a fin de asegurar que los usuarios cuenten con acceso a información precisa y oportuna. Por ello, es imprescindible contar con las herramientas y el material informático necesarios para prestar un servicio de calidad, así como mantener estos recursos en óptimas condiciones en todo momento.

Tercera Se recomienda Gerente de Informática del Hospital Regional de Pucallpa, que planifique y ejecute programas periódicos de capacitación, enfocados en la innovación tecnológica. Específicamente, la capacitación debe hacer énfasis en la implementación de modelos de bases de datos transaccionales para mejorar la velocidad de consulta y facilitar modelos eficientes de minería de datos, garantizando así una gestión informativa eficaz.

Cuarta. Se recomienda a los empleados del Hospital Regional de Pucallpa, que mejoren su comprensión de los requerimientos y expectativas de las personas que asistieron al hospital. Esto se puede lograr facilitando el acceso al registro de quejas y atendiendo con prontitud los reclamos expresados, ya que aumentaría la eficiencia del procesamiento de la información con objeto de mejorar la atención al usuario.

REFERENCIAS

- Aguirrezabal, A. (2015). *Evaluación de la satisfacción y conocimientos en la rehabilitación del ictus tras la aplicación de medidas sistemáticas de información, formación y soporte para pacientes y cuidadores* [Tesis de doctorado]. Universitat Autònoma de Barcelona. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=117388>
- Alva, N. (2021). *Control Interno y modernización de la Gestión Pública en la Dirección Regional de Salud de Ucayali - Diresau, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Ucayali].
- Alvizuri, J. (2022). *Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en una municipalidad de Lima, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
- Arévalo, F., y Delgado, J. (2020). Evaluation according to modernization of the State in municipal management, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 914-935. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.131
- Arguelles, E. (2022). The e-government development stages: review of the literature and analysis of the definitions. *Entreciencias*, 10(24), 1-16. <https://revistas.unam.mx/index.php/entreciencias/article/view/81028>
- Ayuso, D. y Begoña, G. (2015). *Gestión de la calidad de cuidados de enfermería*. Díaz de Santos. <https://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788499698830.pdf>
- Bautista, C. (2018). *Gobierno electrónico, incidencia de la incorporación de servicios electrónicos en el índice de satisfacción del usuario. Caso de análisis: Registro Civil de Ecuador*. [Tesis de Maestría, Instituto de Altos Estudios Nacionales Universidad de Postgrado del Estado]. <http://repositorio.iaen.edu.ec/handle/24000/4858>
- Blas, F., Uribe, Y., Cacho, A. y Valqui, J. (2022). Modernization of the State in public management: Systematic review. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(5), 290-301.
- Calderón, A., Braga, R., y Arana, S. (2022). Internal control and modernization of the state in a Peruvian regional government and educational institution. *EduSol*, 22(80), 128-139.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-80912022000300128&lng=es&tlng=es.

- Caravaca, J. y Daniel, C. (2021). ¿Nunca fuimos modernos? Planes de modernización del Estado en la Argentina (2000-2019). *Revista de Sociología e Política*, 29(77), 1-22. <https://www.scielo.br/j/rsocp/a/MSJKjJYZnR3GPhXpwwxJ7VJ/?format=pdf>
- Carrasco, S. (2015). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Díaz, M., Pizzán, N., Rosales, C., Reátegui, J. y Pizzán, S. (2022). Servicios de e-gobierno y satisfacción del usuario en una municipalidad. *Sapienza*, 3(1), 728-744.
- Egaña, R. y Pliscoff, C. (2020). La gestión pública chilena después del 18-October: Ideas previas y reflexiones futuras. *IdeAs*, 15, 1-6. <https://journals.openedition.org/ideas/8429>
- Espinoza, D. (2021). *Modernización de la gestión pública y su influencia en el desempeño laboral del personal del Gobierno Regional de Pasco 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión].
- Febres, R. y Mercado, M. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Peru. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/en_2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf
- Febres-Ramos, R., y Mercado-Rey, M. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Febres-Ramos, R., Dextre-Vilchez, S., y Mercado-Rey, M. (2022). External user satisfaction in a peruvian hospital during the covid-19 pandemic. *Revista Científica Ciencia Médica*, 25(1), 21-27. <https://doi.org/10.51581/rccm.v25i1.464>
- Florez, L. (2019). Administrative processes, and the quality of service of the José Hernán Soto Cadenillas Hospital -Chota 2019. *Revista gobierno y gestión pública*, 6(2), 145-166. <https://doi.org/10.24265/igpp.2019.v6n2.10>

- Freire, M. (2019). Modernization of Public Management and Accountability: Analysis of the Ecuadorian Case. *Estudios de la Gestión: Revista internacional de administración*, (5), 147-179. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6924>
- Fuenzalida, J. y González, P. (2019). *Desafíos emergentes de la modernización del Estado*. JCSáez Editor.
- García, G. (2018). *El rol de la gestión del conocimiento en el proceso de modernización de la gestión pública peruana (2011-2016)*. [Tesis de Pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú].
- Granado, S., Rodríguez, C., Olmedo, M., Chacón, A., Vigil, D. y Rodríguez, P. (2007). Design and validation of a questionnaire to evaluate satisfaction of patients of the hospital outpatient clinics in Madrid, Spain, 2006. . *Revista Española de Salud Pública*, 81(6), 637-645. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272007000600007
- Guamán, J. (2019). *Análisis de un sistema de gobierno electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales en la percepción y satisfacción del ciudadano. Caso de estudio: Área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Guayaquil*. [Tesis de Pregrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].
- Guerrero, O. (2011). *La administración pública a través de las ciencias sociales*. Fondo de Cultura Económica.
- Guillén, M. (2022). Citizen Satisfaction with Services and Procedures Online Related to Digital Government in Cuba. *Revista Cubana de Transformación Digital*, 3(3), 1-21. <https://rctd.uic.cu/rctd/article/view/178/92>
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. CDMX, México: Editorial Mc Graw Hill Education
- Huanca-Frias, J., Morales-Zamalloa, C., Zela-Pacori, C., y Talavera Salas, I. (2021). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno. *Polo del Conocimiento*, 6(1), 479-498. <http://dx.doi.org/10.23857/pc.v6i1.2159>

- Izquierdo, J. (2021). The quality of service in public administration. *Horizonte Empresarial*, 8(1), 425–437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Kuhlmann, S., Proeller, I., Schimanke, D. y Ziekow, J. (2021). *German Public Administration: Background and Key Issues. Public Administration in Germany*. En: Kuhlmann, S., Proeller, I., Schimake, D. y Ziekow, J. (eds) *Public Administration in Germany. Governance and Public Management*. Palgrave Macmillan.
- Levano, L., Sánchez, S., Guillén, P., Tello, S., Herrera, N. y Collantes, Z. (2019). Digital Competences and Education. *Propósitos y representaciones*, 7(2), 569-588. <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/329/663>
- Ley N° 26842 Ley General de Salud (15 de julio de 1997). *Normas y documentos legales, Ministerio de Salud*.
- Lira, J. C. (2020). Gobierno electrónico y satisfacción ciudadana en la administración pública de Aguascalientes [Tesis de doctorado, Universidad Autónoma de Aguascalientes, México]. <http://hdl.handle.net/11317/1961>
- Machín, M., Sánchez, B., López, M. y Puentes, P. (2019). Local public management as guarantor of efficiency in the Cuban public administration. *Cooperativismo y Desarrollo*, 7(2), 212-224. <http://scielo.sld.cu/pdf/cod/v7n2/2310-340X-cod-7-02-212.pdf>
- Manchay-Calvay, A. (2021). Modernization of Hospital Management. *Revista Experiencia En Medicina Del Hospital Regional Lambayeque*, 7(3). <https://doi.org/10.37065/rem.v7i3.549>
- Medina, J., Ábrego, D. y Echevarría, O. (2021). Satisfaction, ease of use and citizen trust in electronic government . *Investigación Administrativa*, 50(127), 23-41. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ia/v50n127/2448-7678-ia-50-127-00004.pdf>
- Medina, M., Rojas, R., Bustamante, W., Loaiza, R., Martel, C., y Castillo, R. (2023). *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú.
- Muñoz, J. (2022). Modernization of public health and quality in vaccination centers against the coronavirus Lima 2021. *Ciencia Latina*, 6(1), 3152-3181.
- Novales, A., Andrés, J., De la Fuente, A., De Rus, G., González, L., Fernández, M., Morán, M., Onrubia, J., Pérez, J., Sastre, E. y Rebollar, R. (2022). *Modernización de la Administración Pública*. Universidad Complutense

- Madrid. <https://www.ucm.es/icei/file/fpp2022-01-modernizacion-de-la-administracion-publica>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación*. México: Ediciones de la U. https://edicionesdelau.com/wp-content/uploads/2018/09/Anexos-Metodologia_%C3%91aupas_5aEd.pdf
- Ortiz, L. (2012). La modernización de la gestión pública en el Perú. *Gestión en el tercer milenio*, 15(30), 59-64.
- Paris, E. y Rodríguez, J. (2022). *Apurando el paso 10 experiencias de reforma y modernización del estado en Chile*. Editorial Universitaria de Chile.
- Porras, A. (2017). *Tipos de muestreo*. CONACYT, México. <http://centrogeo.repositorioinstitucional.mx/jspui/handle/1012/163>
- Rodríguez, D. (2020). *Modernización de la gestión pública y gestión de la satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Trujillo, 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
- Rodríguez, P., Reátegui, A. y Pantoja, L. (2022). Factors associated with healthcare satisfaction among patients admitted to a national hospital in Lima, 2018. *Horizonte Médico*, 22(3), ePub. <https://www.horizontemedico.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/1769>
- Ruvalcaba, E. (2020). Percepción del éxito sobre Gobierno Abierto en función del Género: un análisis desde Sociedad Civil Organizada y Gobierno. *Revista Iberoamericana de Estudios Municipales*, (21), 61-87. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/riem/n21/0719-1790-riem-21-61.pdf>
- Salas, J. (2021). Public Policies to improve the quality of health services. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 253-266. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.223
- Salirrosas, L. (2022). *Gobierno digital y la modernización de la gestión en una dirección regional de educación, 2022*. [Tesis de Doctorado, Universidad César Vallejo]

- Lee, S. y Kim, J. (2016). Effects of service-scape on perceived service quality, satisfaction and behavioral outcomes in public service facilities. *Journal of Asian Architecture and building engineering*, 13 (1).
- Sánchez, H., y Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima, Perú: Editorial Bussines Suport.
- Sihuín, E., Gómez, O. e Ibáñez, V. (2015). Satisfaction of hospitalized patients in a hospital in Apurímac, Peru. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 32(2), 299-302. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v32n2/a14v32n2.pdf>
- Vergara, J., Quezada, V. y Maza, F. (2017) Effect of demographic aspects on the evaluation of the quality of the service, *Revistas UDA*, 48 (152)
- Silva, M. (2022). *Modernización de la Gestión Pública y Satisfacción del Usuario de la Unidad de Registros Civiles de una Institución Pública, Trujillo, 2022*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
- Soto, J. (2022). *Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios del Programa nacional de oportunidades laborales del MTPE– Lima 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
- Tupanta, J., Duque, M. y Mena, A. (2017). Alfa de Cronbach para validar un cuestionario de uso de TIC en docentes universitarios. *Revista mktDescubre* (10), 37-48. <https://core.ac.uk/download/pdf/234578641.pdf>
- Vásquez, O., y Montenegro, L. (2022). Modernization of hospital management in health care institutions. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 15(4), 639-643. <https://dx.doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2022.154.1907>
- Vera, H., Rosario, I., Ruiz, E. y Tossas, J. (2015). *La Percepción de la Calidad y la Satisfacción con Los Servicios Médico-Hospitalarios en Puerto Rico*. Pontifical Catholic University of Press.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: Modernización de la Gestión Pública y la satisfacción de pacientes del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2023.

APELLIDOS Y NOMBRES: Gutiérrez Martínez, Shary Caroly

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema principal Pp. ¿Qué tipo de relación existe entre modernización de la Gestión Pública y satisfacción de pacientes del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2023?	Objetivo general Og. Determinar la relación entre modernización de la Gestión Pública y satisfacción de pacientes del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2023.	Hipótesis general Hg: Existe relación entre modernización de la Gestión Pública y satisfacción de pacientes del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2023.	Variable 1: Modernización de la Gestión Pública				
			Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala ordinal	Niveles y Rangos
			Gobierno abierto	Transparencia	1,2	Escala: Ordinal Escala Likert: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo Medio Alto
				Accesibilidad	3,4		
				Participación ciudadana	5,6		
			Gobierno electrónico	Uso de TIC	7,8		
				Plataforma Web	9,10		
			Articulación interinstitucional	Promoción del gobierno electrónico	11,12		
				Interoperabilidad institucional	13,14		
				Coordinación vertical	15,16		
	Coordinación horizontal	17,18					
Variable 2: Satisfacción del paciente							
			Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala ordinal	Niveles y Rangos
P1 ¿Qué tipo de relación existe entre gobierno abierto y satisfacción de pacientes del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2023?	O1. Determinar la relación entre gobierno abierto y satisfacción de pacientes del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2023.	H1. Existe relación entre gobierno abierto y satisfacción de pacientes del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2023.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento de promesas ▪ Servicio eficaz y eficiente ▪ Cantidad de problemas solucionados 	1-6	Escala: Ordinal Escala Likert: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo Medio Alto
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nivel de confianza ▪ Nivel de conocimiento del personal ▪ Nivel de amabilidad 	7-12		
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rapidez de la atención ▪ Disposición de ayuda ▪ Comunicación con los usuarios 	13-18		
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención personalizada ▪ Comprensión de necesidades 	19-22		
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cantidad de equipos modernos ▪ Instalaciones del centro de salud ▪ Apariencia del personal 	23-28		
P2 ¿Qué tipo de relación se presenta entre gobierno electrónico y satisfacción de pacientes del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2023?	O2. Determinar la relación entre gobierno electrónico y satisfacción de pacientes del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2023.	H2. Existe relación entre gobierno electrónico y satisfacción de pacientes del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2023.					
P3 ¿Qué tipo de relación hay entre articulación interinstitucional y	O3. Determinar la relación entre articulación interinstitucional y	H3. Existe relación entre articulación interinstitucional y					

satisfacción de pacientes del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2023?	satisfacción de pacientes del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2023.	pacientes del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2023.		
Tipo y diseño de investigación		Población y muestra	Técnica e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Tipo Tipo básico ya que, el presente estudio se centra en lograr una mejor comprensión de las variables de la investigación, así como presentar un recurso bibliográfico que permita el desarrollo de mejoras futuras a partir de los hallazgos teóricos.</p> <p>Diseño La presente investigación es de diseño no experimental porque no se desarrollará la manipulación de las variables y se limitará al estudio de la relación entre estas para comprobar la hipótesis de investigación y así demostrar el desarrollo natural de las variables de la investigación.</p>		<p>Población La población de la presente investigación está conformada por 954 pacientes atendidos en el Hospital Regional de Pucallpa.</p> <p>Muestra La muestra de la presente investigación está conformada por 101 pacientes atendidos en el Hospital Regional de Pucallpa.</p> <p>Muestreo Se empleó un muestreo intencional no probabilístico, que implica la selección deliberada de los implicados, considerando criterios del propio investigador, en lugar del azar.</p>	<p>Variable 1: Modernización de la Gestión Pública Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Propio Año: 2023 Ámbito de Aplicación: Presencial y virtual.</p> <p>Variable 2: Satisfacción del paciente Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Propio Año: 2023 Ámbito de Aplicación: Presencial y virtual.</p>	<p>Para la validación de los instrumentos se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach.</p> $\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s^2}{ST^2} \right]$ <p>Donde, k = El número de ítems $\sum s^2$ = Sumatoria de varianzas de los ítems. sT^2 = Varianza de la suma de los ítems. α = Coeficiente de alfa de Cronbach</p> <p>Para el análisis de los datos se utilizó los coeficientes de correlación Rho de Spearman.</p>

Anexo 2. Matriz de operacionalización

Tabla

Operacionalización de la variable Modernización de la Gestión Pública

Variables de estudio	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala
Modernización de la Gestión Pública	La Modernización de la Gestión Pública es un proceso político técnico de transformación de actitudes y de fortalecimiento de aptitudes, de agilización de procesos, simplificación de procedimientos, con el fin de hacerlos compatibles con los nuevos roles de todos los niveles de gobierno (Fuenzalida y González, 2019).	Procesos de gestión moderna implementados en el Hospital Regional de Pucallpa.	Gobierno abierto	Transparencia	1-2	Escala: Ordinal Escala Likert: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
				Accesibilidad	3-4	
				Participación ciudadana	5-6	
			Gobierno electrónico	Uso de TIC	7-8	
				Plataforma Web	9-10	
				Promoción del gobierno electrónico	11-12	
				Interoperabilidad institucional	13-14	
				Articulación interinstitucional	Coordinación vertical	
Coordinación horizontal	17-18					

Anexo 3. Instrumentos

Cuestionario de Modernización de la Gestión Pública

A continuación, se pone a su disposición este cuestionario sobre modernización de la Gestión Pública, que tiene como objetivo recopilar información sobre su percepción de modernización de la gestión pública en el Hospital Regional de Pucallpa. Marque la respuesta que mejor represente tu opinión y sentir de acuerdo con la siguiente escala:

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

	Dimensión 1. Gobierno abierto	1	2	3	4	5
1	¿Usted percibe que el Hospital Regional de Pucallpa es monitoreado por las autoridades competentes?					
2	¿Usted considera que se garantiza la transparencia del Hospital Regional de Pucallpa?					
3	¿Usted considera que es fácil poder acceder a la información de transparencia del Hospital Regional de Pucallpa?					
4	¿Usted considera que existe un proceso sencillo para conocer la planilla de remuneraciones de los colaboradores del Hospital Regional de Pucallpa?					
5	¿Usted considera importante que exista participación ciudadana en las futuras mejoras del Hospital Regional de Pucallpa?					
6	¿Usted considera que el Hospital Regional de Pucallpa considera la opinión pública para definir sus objetivos y trazar sus estrategias?					
	Dimensión 2. Gobierno electrónico					
7	¿Usted considera que el Hospital Regional de Pucallpa facilita el acceso a las personas a servicios públicos en línea de manera sencilla y consistente?					
8	¿Usted considera que el Hospital Regional de Pucallpa brinda el acceso a la ciudadanía de información actualizada sobre sus entidades?					
9	¿Usted considera que el Hospital Regional de Pucallpa apoya el proceso de adoptar una plataforma Web para brindar una mejor atención al usuario?					
10	¿Usted considera que el Hospital Regional de Pucallpa debería implementar una plataforma Web para poder realizar servicios y mejorar la calidad de atención?					
11	¿Usted considera que el Hospital Regional de Pucallpa se encuentra capacitado para la promoción de sistemas modernos?					
12	¿Usted considera que el Hospital Regional de Pucallpa cuenta con los medios necesarios para el desarrollo de un gobierno electrónico adecuado?					
	Dimensión 3. Articulación interinstitucional					
13	¿Usted considera que el Hospital Regional de Pucallpa tiene capacidad de trabajar de manera paralela con otras instituciones públicas como RENIEC?					
14	¿Usted considera que el Hospital Regional de Pucallpa implementa procesos que buscan lograr la interoperabilidad de servicios públicos en línea?					
15	¿Usted considera que el Hospital Regional de Pucallpa tiene la					

	capacidad de implementar una red de participación inmediata en línea con la Dirección de Salud de Ucayali?					
16	¿Usted considera que el Hospital Regional de Pucallpa tiene la capacidad de implementar una red de participación inmediata en línea con el Ministerio de Salud?					
17	¿Usted considera que el Hospital Regional de Pucallpa tiene la capacidad de implementar una red de participación inmediata en línea con las agrupaciones sociales como sindicatos y gremios?					
18	¿Usted considera que el Hospital Regional de Pucallpa tiene la capacidad de implementar una red de participación inmediata en línea con las autoridades regionales?					

Cuestionario de Satisfacción del Paciente

A continuación, se pone a su disposición este cuestionario sobre modernización de la Gestión Pública, que tiene como objetivo recopilar información sobre su percepción satisfacción del paciente en el Hospital Regional de Pucallpa. Marque la respuesta que mejor represente tu opinión y sentir de acuerdo con la siguiente escala:

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

Ítem	Proposiciones	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Fiabilidad						
1	El médico le atendió en el horario programado					
2	Su atención se realizó respetando la programación y orden de llegada					
3	Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad					
4	Su historia clínica se encontró disponible para su atención					
5	Usted se siente seguro que el diagnóstico del personal médico es el indicado					
6	Considera que la receta emitida por el médico va a solucionar su problema de salud					
Dimensión 2: Seguridad						
7	Durante su atención en el servicio de consulta se respetó su privacidad					
8	Usted confía en contar detalles de su problema de salud al personal médico					
9	El personal que le atendió le brindo confianza y seguridad y conoce su función					
10	El personal médico le realizo un examen minucioso por el problema de salud que motiva su atención					
11	El personal le brindo tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud					
12	El personal administrativo y médico le trato con respeto y paciencia					
Dimensión 3: Capacidad de respuesta						
13	Considera que la atención del personal administrativo del servicio de consulta fue rápida					
14	La atención de los diferentes servicios (análisis, exámenes, farmacia) fue rápida					
15	El personal médico del área de servicio de consulta se muestra siempre dispuesto a ayudarlo					
16	El personal médico mostro interés en solucionar su problema de salud					
17	Los carteles, letreros permiten a los usuarios de la consulta orientarse en las instalaciones del centro de salud					
18	Comprendió la explicación que el personal médico le brindo sobre su estado de salud					
Dimensión 4: Empatía						
19	El personal médico cuando le atención lo llamo por su nombre					
20	El personal médico conocía su historia clínica evidenciando conocimiento sobre su problema de salud					
21	El personal del centro de salud reconoce la prioridad de su estado de salud					
22	Usted se muestra satisfecho con la atención recibida en el servicio de consulta					
Dimensión 5: Elementos tangibles						

23	Considera que el equipamiento en el servicio de atención de consulta está disponible para su uso					
24	Para usted el servicio de consulta externa cuenta con los materiales y equipos necesarios para un adecuado servicio					
25	Usted considera que el mobiliario del centro de salud es cómodo					
26	Evidencia que las instalaciones se encuentran limpias y con olores agradables					
27	Considera que el personal administrativo del servicio de consulta se encuentra adecuadamente vestido					
28	El personal médico emplea uniformes para una fácil identificación					

Anexo 4. Evaluación por juicio de expertos



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de Modernización de la Gestión Pública y satisfacción de los pacientes". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	JENNIFER CHANGAMA GONZALES
Grado profesional:	Maestría (X) Doctorado ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	GESTIÓN DOCUMENTAL, GOBIERNO ELECTRONICO
Institución donde labora:	MINISTERIO PUBLICO-FISCALIA DE LA NACION
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	GESTION DOCUMENTAL

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO DE MODERNIZACION DE LA GESTION PUBLICA
Autor (a):	GUTIERREZ MARTINEZ SHARY CAROLAY
Procedencia:	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Administración:	INDIVIDUAL
Tiempo de aplicación:	15 MINUTOS
Ámbito de aplicación:	HOSPITAL REGIONAL DE UCAYALI
Significación:	La modernización de la Gestión Publica comprende 03 dimensiones que va desde el gobierno abierto y la articulación interinstitucional, además de 09 indicadores que son categóricos y ordinales. Esta evaluación se llevará a cabo en tres niveles, bajo regular y alto.

4. Soporte teórico

La teoría de la modernización, surgida en la década de 1950, tiene sus raíces en la concepción de la modernidad elaborada por los filósofos de la Ilustración. Según esta teoría, el desarrollo es un proceso lineal en el que las sociedades proceden a través de pasos o fases similares antes de alcanzar la modernidad. De hecho, cada paso del camino constituye un avance o una ganancia.

Variable	Dimensiones	Definición
Modernización del Estado.	Gobierno Abierto Gobierno Electrónico Articulación interinstitucional	La Modernización de la Gestión Pública es un proceso político técnico de transformación de actitudes y de fortalecimiento de aptitudes, de agilización de procesos, simplificación de procedimientos, con el fin de hacerlos compatibles con los nuevos roles de todos los niveles de gobierno (Fuenzalida y González, 2019).
Satisfacción de pacientes	Calidad de servicio Eficiencia	La satisfacción del paciente es un indicador importante y comúnmente utilizado para medir la calidad de la atención sanitaria. La satisfacción del paciente influye en los resultados clínicos, la retención de los pacientes y las reclamaciones por negligencia médica. Afecta a la prestación oportuna, eficiente y centrada en el paciente. (Aguirrezabal, 2015).

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 esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	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.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

5. Presentación de instrucciones para el juez:

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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.

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de variable N° 1 Modernización del estado

- Primera dimensión: Gobierno abierto
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Transparencia	1. ¿Usted percibe que el Hospital Regional de Pucallpa es monitoreado por las autoridades competentes?				x					x				
	2. ¿Usted considera que se garantiza la transparencia del Hospital Regional de Pucallpa?				x					x				
Accesibilidad	3. ¿Usted considera que es fácil poder acceder a la información de transparencia del Hospital Regional de Pucallpa?				x					x				
	4. ¿Usted considera que existe un proceso sencillo para conocer la planilla de remuneraciones de los colaboradores del Hospital Regional de Pucallpa?				x					x				
Participación ciudadana	5. ¿Usted considera importante que exista participación ciudadana en las futuras mejoras del Hospital Regional de Pucallpa?				x					x				
	6. ¿Usted considera que el Hospital Regional de Pucallpa considera la opinión pública para definir sus objetivos y trazar sus estrategias?				x					x				

- Segunda dimensión: Gobierno electrónico
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Uso de TIC	7. ¿Usted considera que el Hospital Regional de Pucallpa facilita el acceso a las personas a servicios públicos en línea de manera sencilla y consistente?				x					x				
	8. ¿Usted considera que el Hospital Regional de Pucallpa brinda el acceso a la ciudadanía de información actualizada sobre sus entidades?				x					x				
Plataforma Web	9. ¿Usted considera que el Hospital Regional de Pucallpa apoya el proceso de adoptar una plataforma Web para brindar una mejor atención al usuario?				x					x				
	10. ¿Usted considera que el Hospital Regional de Pucallpa debería implementar una plataforma Web para poder realizar servicios y mejorar la calidad de atención?				x					x				
Promoción del gobierno electrónico	11. ¿Usted considera que el Hospital Regional de Pucallpa se encuentra capacitado para la promoción de sistemas modernos?				x					x				
	12. ¿Usted considera que el Hospital Regional de Pucallpa cuenta con los medios necesarios para el desarrollo de un gobierno electrónico adecuado?				x					x				

- Tercera dimensión: Articulación interinstitucional
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Interoperabilidad institucional	13. ¿Usted considera que el Hospital Regional de Pucallpa tiene capacidad de trabajar de manera paralela con otras instituciones públicas como RENIEC?				x					x				x	
	14. ¿Usted considera que el Hospital Regional de Pucallpa implementa procesos que buscan lograr la interoperabilidad de servicios públicos en línea?				x					x				x	
Coordinación vertical	15. ¿Usted considera que el Hospital Regional de Pucallpa tiene la capacidad de implementar una red de participación inmediata en línea con la Dirección de Salud de Ucayali?				x					x				x	
	16. ¿Usted considera que el Hospital Regional de Pucallpa tiene la capacidad de implementar una red de participación inmediata en línea con el Ministerio de Salud?				x					x				x	
Coordinación horizontal	17. ¿Usted considera que el Hospital Regional de Pucallpa tiene la capacidad de implementar una red de participación inmediata en línea con las agrupaciones sociales como sindicatos y gremios?				x					x				x	
	18. ¿Usted considera que el Hospital Regional de Pucallpa tiene la capacidad de implementar una red de participación inmediata en línea con las autoridades regionales?				x					x				x	

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de variable N° 2 Satisfacción de paciente

- Primera dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Cumplimiento de promesas	1. ¿ El médico le atendió en el horario programado?				x					x				x	
	2. ¿ Su atención se realizó respetando la programación y orden de llegada?				x					x				x	
Servicio eficaz y eficiente	3. ¿ Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?				x					x				x	
	4. ¿ Su historia clínica se encontró disponible para su atención?				x					x				x	
Cantidad de problemas solucionados	5. ¿ Usted se siente seguro que el diagnóstico del personal médico es el indicado?				x					x				x	
	6. ¿ Considera que la receta emitida por el médico va a solucionar su problema de salud?				x					x				x	

- Segunda dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Nivel de confianza	7. ¿ Durante su atención en el servicio de consulta se respetó su privacidad?				x								x	
	8. ¿ Usted confía en contar detalles de su problema de salud al personal médico?				x								x	
Nivel de conocimiento del personal	9. ¿ El personal que le atendió le brindo confianza y seguridad y conoce su función?				x								x	
	10. ¿ El personal médico le realizo un examen minucioso por el problema de salud que motiva su atención?				x								x	
Nivel de amabilidad.	11. ¿ El personal le brindo tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?				x								x	
	12. ¿ El personal administrativo y médico le trato con respeto y paciencia?				x								x	

- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Rapidez de la atención	13. ¿ Considera que la atención del personal administrativo del servicio de consulta fue rápida?				x								x	
	14. ¿ La atención de los diferentes servicios (análisis, exámenes, farmacia) fue rápida?				x								x	
Disposición de ayuda	15. ¿ El personal médico del área de servicio de consulta se muestra siempre dispuesto a ayudarlo?				x								x	
	16. ¿ El personal médico mostro interés en solucionar su problema de salud?				x								x	
Comunicación con los usuarios	17. ¿ Los carteles, letreros permiten a los usuarios de la consulta orientarse en las instalaciones del centro de salud?				x								x	
	18. ¿ Comprendió la explicación que el personal médico le brindo sobre su estado de salud?				x								x	

- Cuarta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	19. ¿ El personal médico cuando le atención lo llamo por su nombre?				x								x	

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de Modernización de la Gestión Pública y satisfacción de los pacientes". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	JAVIER FERNANDO PEÑARANDA LAREDO
Grado profesional:	Maestría (X) Doctorado ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	GESTION PUBLICA
Institución donde labora:	INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN EN GLACIARES Y ECOSISTEMAS DE MONTAÑA - MINAM
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	GESTION PUBLICA

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO DE MODERNIZACION DE LA GESTION PUBLICA
Autor (a):	GUTIERREZ MARTINEZ SHARY CAROLAY
Procedencia:	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Administración:	INDIVIDUAL
Tiempo de aplicación:	15 MINUTOS
Ámbito de aplicación:	HOSPITAL REGIONAL DE UCAYALI
Significación:	La modernización de la Gestión Publica comprende 03 dimensiones que va desde el gobierno abierto y la articulación interinstitucional, además de 09 indicadores que son categóricos y ordinales. Esta evaluación se llevará a cabo en tres niveles, bajo regular y alto.

4. Soporte teórico

La teoría de la modernización, surgida en la década de 1950, tiene sus raíces en la concepción de la modernidad elaborada por los filósofos de la Ilustración. Según esta teoría, el desarrollo es un proceso lineal en el que las sociedades proceden a través de pasos o fases similares antes de alcanzar la modernidad. De hecho, cada paso del camino constituye un avance o una ganancia.

Variable	Dimensiones	Definición
Modernización del Estado.	Gobierno Abierto Gobierno Electrónico Articulación interinstitucional	La Modernización de la Gestión Pública es un proceso político técnico de transformación de actitudes y de fortalecimiento de aptitudes, de agilización de procesos, simplificación de procedimientos, con el fin de hacerlos compatibles con los nuevos roles de todos los niveles de gobierno (Fuenzalida y González, 2019).
Satisfacción de pacientes	Calidad de servicio Eficiencia	La satisfacción del paciente es un indicador importante y comúnmente utilizado para medir la calidad de la atención sanitaria. La satisfacción del paciente influye en los resultados clínicos, la retención de los pacientes y las reclamaciones por negligencia médica. Afecta a la prestación oportuna, eficiente y centrada en el paciente. (Aguirrezabal, 2015).

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticy semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica conla dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel deacuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (altonivel)	El ítem se encuentra está relacionado con ladimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialo importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se veaafectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítempuede 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.



1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

5. Presentación de instrucciones para el juez:

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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.

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de variable N° 1 Modernización del estado

- Primera dimensión: Gobierno abierto
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					
Transparencia	1. ¿Usted percibe que el Hospital Regional de Pucallpa es monitoreado por las autoridades competentes?				x					x								x
	2. ¿Usted considera que se garantiza la transparencia del Hospital Regional de Pucallpa?				x					x								x
Accesibilidad	3. ¿Usted considera que es fácil poder acceder a la información de transparencia del Hospital Regional de Pucallpa?				x					x								x
	4. ¿Usted considera que existe un proceso sencillo para conocer la planilla de remuneraciones de los colaboradores del Hospital Regional de Pucallpa?				x					x								x
Participación ciudadana	5. ¿Usted considera importante que exista participación ciudadana en las futuras mejoras del Hospital Regional de Pucallpa?				x					x								x
	6. ¿Usted considera que el Hospital Regional de Pucallpa considera la opinión pública para definir sus objetivos y trazar sus estrategias?				x					x								x

- Segunda dimensión: Gobierno electrónico
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					
Uso de TIC	7. ¿Usted considera que el Hospital Regional de Pucallpa facilita el acceso a las personas a servicios públicos en línea de manera sencilla y consistente?				x					x								x
	8. ¿Usted considera que el Hospital Regional de Pucallpa brinda el acceso a la ciudadanía de información actualizada sobre sus entidades?				x					x								x
Plataforma Web	9. ¿Usted considera que el Hospital Regional de Pucallpa apoya el proceso de adoptar una plataforma Web para brindar una mejor atención al usuario?				x					x								x
	10. ¿Usted considera que el Hospital Regional de Pucallpa debería implementar una plataforma Web para poder realizar servicios y mejorar la calidad de atención?				x					x								x
Promoción del gobierno electrónico	11. ¿Usted considera que el Hospital Regional de Pucallpa se encuentra capacitado para la promoción de sistemas modernos?				x					x								x
	12. ¿Usted considera que el Hospital Regional de Pucallpa cuenta con los medios necesarios para el desarrollo de un gobierno electrónico adecuado?				x					x								x

- Tercera dimensión: Articulación interinstitucional
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Interoperabilidad institucional	13. ¿Usted considera que el Hospital Regional de Pucallpa tiene capacidad de trabajar de manera paralela con otras instituciones públicas como RENIEC?				x					x					
	14. ¿Usted considera que el Hospital Regional de Pucallpa implementa procesos que buscan lograr la interoperabilidad de servicios públicos en línea?				x					x					
Coordinación vertical	15. ¿Usted considera que el Hospital Regional de Pucallpa tiene la capacidad de implementar una red de participación inmediata en línea con la Dirección de Salud de Ucayali?				x					x					
	16. ¿Usted considera que el Hospital Regional de Pucallpa tiene la capacidad de implementar una red de participación inmediata en línea con el Ministerio de Salud?				x					x					
Coordinación horizontal	17. ¿Usted considera que el Hospital Regional de Pucallpa tiene la capacidad de implementar una red de participación inmediata en línea con las agrupaciones sociales como sindicatos y gremios?				x					x					
	18. ¿Usted considera que el Hospital Regional de Pucallpa tiene la capacidad de implementar una red de participación inmediata en línea con las autoridades regionales?				x					x					

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de variable N° 2 Satisfacción de paciente

- Primera dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Cumplimiento de promesas	1. ¿ El médico le atendió en el horario programado?				x					x					
	2. ¿ Su atención se realizó respetando la programación y orden de llegada?				x					x					
Servicio eficaz y eficiente	3. ¿ Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?				x					x					
	4. ¿ Su historia clínica se encontró disponible para su atención?				x					x					
Cantidad de problemas solucionados	5. ¿ Usted se siente seguro que el diagnóstico del personal médico es el indicado?				x					x					
	6. ¿ Considera que la receta emitida por el médico va a solucionar su problema de salud?				x					x					

- Segunda dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Nivel de confianza	7. ¿ Durante su atención en el servicio de consulta se respetó su privacidad?			x					x				x	
	8. ¿ Usted confía en contar detalles de su problema de salud al personal médico?			x					x				x	
Nivel de conocimiento del personal	9. ¿ El personal que le atendió le brindo confianza y seguridad y conoce su función?			x					x				x	
	10. ¿ El personal médico le realizo un examen minucioso por el problema de salud que motiva su atención?			x					x				x	
Nivel de amabilidad.	11. ¿ El personal le brindo tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?			x					x				x	
	12. ¿ El personal administrativo y médico le trato con respeto y paciencia?			x					x				x	

- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Rapidez de la atención	13. ¿ Considera que la atención del personal administrativo del servicio de consulta fue rápida?			x					x				x	
	14. ¿ La atención de los diferentes servicios (análisis, exámenes, farmacia) fue rápida?			x					x				x	
Disposición de ayuda	15. ¿ El personal médico del área de servicio de consulta se muestra siempre dispuesto a ayudarlo?			x					x				x	
	16. ¿ El personal médico mostro interés en solucionar su problema de salud?			x					x				x	
Comunicación con los usuarios	17. ¿ Los carteles, letreros permiten a los usuarios de la consulta orientarse en las instalaciones del centro de salud?			x					x				x	
	18. ¿ Comprendió la explicación que el personal médico le brindo sobre su estado de salud?			x					x				x	

- Cuarta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	19. ¿ El personal médico cuando le atención lo llamo por su nombre?			x					x				x	

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de Modernización de la Gestión Pública y satisfacción de los pacientes". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	BARCO ANDRADE ALICIA MARIA	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctorado ()
Área de formación académica:	Clínica () Educativa ()	Social () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Transformación digital	
Institución donde labora:	Human Branding	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Transformación digital	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO DE MODERNIZACION DE LA GESTION PUBLICA
Autor (a):	GUTIERREZ MARTINEZ SHARY CAROLAY
Procedencia:	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Administración:	INDIVIDUAL
Tiempo de aplicación:	15 MINUTOS
Ámbito de aplicación:	HOSPITAL REGIONAL DE UCAYALI
Significación:	La modernización de la Gestión Publica comprende 03 dimensiones que va desde el gobierno abierto y la articulación interinstitucional, además de 09 indicadores que son categóricos y ordinales. Esta evaluación se llevará a cabo en tres niveles, bajo regular y alto.

4. Soporte teórico

La teoría de la modernización, surgida en la década de 1950, tiene sus raíces en la concepción de la modernidad elaborada por los filósofos de la Ilustración. Según esta teoría, el desarrollo es un proceso lineal en el que las sociedades proceden a través de pasos o fases similares antes de alcanzar la modernidad. De hecho, cada paso del camino constituye un avance o una ganancia.

Variable	Dimensiones	Definición
Modernización del Estado.	Gobierno Abierto Gobierno Electrónico Articulación interinstitucional	La Modernización de la Gestión Pública es un proceso político técnico de transformación de actitudes y de fortalecimiento de aptitudes, de agilización de procesos, simplificación de procedimientos, con el fin de hacerlos compatibles con los nuevos roles de todos los niveles de gobierno (Fuenzalida y González, 2019).
Satisfacción de pacientes	Calidad de servicio Eficiencia	La satisfacción del paciente es un indicador importante y comúnmente utilizado para medir la calidad de la atención sanitaria. La satisfacción del paciente influye en los resultados clínicos, la retención de los pacientes y las reclamaciones por negligencia médica. Afecta a la prestación oportuna, eficiente y centrada en el paciente. (Aguirrezabal, 2015).

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 esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	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.



1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

5. Presentación de instrucciones para el juez:

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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.



Firmado digitalmente por:
BARCO ANDRADE ALICIA
MARIA FIR 41360488 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 18/06/2023 23:42:51-0500

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de variable N° 1 Modernización del estado

- Primera dimensión: Gobierno abierto
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Transparencia	1. ¿Usted percibe que el Hospital Regional de Pucallpa es monitoreado por las autoridades competentes?				x					x				
	2. ¿Usted considera que se garantiza la transparencia del Hospital Regional de Pucallpa?				x					x				
Accesibilidad	3. ¿Usted considera que es fácil poder acceder a la información de transparencia del Hospital Regional de Pucallpa?				x					x				
	4. ¿Usted considera que existe un proceso sencillo para conocer la planilla de remuneraciones de los colaboradores del Hospital Regional de Pucallpa?				x					x				
Participación ciudadana	5. ¿Usted considera importante que exista participación ciudadana en las futuras mejoras del Hospital Regional de Pucallpa?				x					x				
	6. ¿Usted considera que el Hospital Regional de Pucallpa considera la opinión pública para definir sus objetivos y trazar sus estrategias?				x					x				

- Segunda dimensión: Gobierno electrónico
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Uso de TIC	7. ¿Usted considera que el Hospital Regional de Pucallpa facilita el acceso a las personas a servicios públicos en línea de manera sencilla y consistente?				x					x				
	8. ¿Usted considera que el Hospital Regional de Pucallpa brinda el acceso a la ciudadanía de información actualizada sobre sus entidades?				x					x				
Plataforma Web	9. ¿Usted considera que el Hospital Regional de Pucallpa apoya el proceso de adoptar una plataforma Web para brindar una mejor atención al usuario?				x					x				
	10. ¿Usted considera que el Hospital Regional de Pucallpa debería implementar una plataforma Web para poder realizar servicios y mejorar la calidad de atención?				x					x				
Promoción del gobierno electrónico	11. ¿Usted considera que el Hospital Regional de Pucallpa se encuentra capacitado para la promoción de sistemas modernos?				x					x				
	12. ¿Usted considera que el Hospital Regional de Pucallpa cuenta con los medios necesarios para el desarrollo de un gobierno electrónico adecuado?				x					x				

- Tercera dimensión: Articulación interinstitucional
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Interoperabilidad institucional	13. ¿Usted considera que el Hospital Regional de Pucallpa tiene capacidad de trabajar de manera paralela con otras instituciones públicas como RENIEC?				x				x				x	
	14. ¿Usted considera que el Hospital Regional de Pucallpa implementa procesos que buscan lograr la interoperabilidad de servicios públicos en línea?				x				x				x	
Coordinación vertical	15. ¿Usted considera que el Hospital Regional de Pucallpa tiene la capacidad de implementar una red de participación inmediata en línea con la Dirección de Salud de Ucayali?				x				x				x	
	16. ¿Usted considera que el Hospital Regional de Pucallpa tiene la capacidad de implementar una red de participación inmediata en línea con el Ministerio de Salud?				x				x				x	
Coordinación horizontal	17. ¿Usted considera que el Hospital Regional de Pucallpa tiene la capacidad de implementar una red de participación inmediata en línea con las agrupaciones sociales como sindicatos y gremios?				x				x				x	
	18. ¿Usted considera que el Hospital Regional de Pucallpa tiene la capacidad de implementar una red de participación inmediata en línea con las autoridades regionales?				x				x				x	

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de variable N° 2 Satisfacción de paciente

- Primera dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Cumplimiento de promesas	1. ¿ El médico le atendió en el horario programado?				x				x				x	
	2. ¿ Su atención se realizó respetando la programación y orden de llegada?				x				x				x	
Servicio eficaz y eficiente	3. ¿ Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?				x				x				x	
	4. ¿ Su historia clínica se encontró disponible para su atención?				x				x				x	
Cantidad de problemas solucionados	5. ¿ Usted se siente seguro que el diagnóstico del personal médico es el indicado?				x				x				x	
	6. ¿ Considera que la receta emitida por el médico va a solucionar su problema de salud?				x				x				x	

- Segunda dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Nivel de confianza	7. ¿ Durante su atención en el servicio de consulta se respetó su privacidad?				x				x				x	
	8. ¿ Usted confía en contar detalles de su problema de salud al personal médico?				x				x				x	
Nivel de conocimiento del personal	9. ¿ El personal que le atendió le brindo confianza y seguridad y conoce su función?				x				x				x	
	10. ¿ El personal médico le realizo un examen minucioso por el problema de salud que motiva su atención?				x				x				x	
Nivel de amabilidad.	11. ¿ El personal le brindo tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?				x				x				x	
	12. ¿ El personal administrativo y médico le trato con respeto y paciencia?				x				x				x	

- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Rapidez de la atención	13. ¿ Considera que la atención del personal administrativo del servicio de consulta fue rápida?				x				x				x	
	14. ¿ La atención de los diferentes servicios (análisis, exámenes, farmacia) fue rápida?				x				x				x	
Disposición de ayuda	15. ¿ El personal médico del área de servicio de consulta se muestra siempre dispuesto a ayudarlo?				x				x				x	
	16. ¿ El personal médico mostro interés en solucionar su problema de salud?				x				x				x	
Comunicación con los usuarios	17. ¿ Los carteles, letreros permiten a los usuarios de la consulta orientarse en las instalaciones del centro de salud?				x				x				x	
	18. ¿ Comprendió la explicación que el personal médico le brindo sobre su estado de salud?				x				x				x	

- Cuarta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	19. ¿ El personal médico cuando le atención lo llamo por su nombre?				x				x				x	

Tabla

Consolidado de evaluación de expertos

Experto	Grado	Criterio de Evaluación			Dictamen
		Coherencia	Relevancia	Claridad	
Changama Gonzales Jennifer	Magister	x	x	x	Alto N
Peñaranda Laredo Javier Fernando	Magister	x	x	x	Alto N
Barco Andrade Alicia María	Magister	x	x	x	Alto N

Relación de expertos con experiencia en gestión pública

Anexo 5: Modelo de consentimiento informado UCV

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación:

.....

Investigador (a) (es):

.....

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada **“Modernización de la Gestión Pública y la satisfacción de pacientes del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2023.”**, cuyo objetivo es **determinar la relación entre modernización de la Gestión Pública y satisfacción de pacientes del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2023.** Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado del **programa académico de maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Ate**, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución **Hospital Regional de Pucallpa.**

Describir el impacto del problema de la investigación.

¿Qué tipo de relación existe entre gobierno abierto y satisfacción de pacientes del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2023?

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: **“Modernización de la Gestión Pública y la satisfacción de pacientes del Hospital Regional de Pucallpa, Ucayali, 2023”**.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 5 minutos y se realizará en el ambiente de hospitalización de la institución **hospital regional de Pucallpa.** Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora **Shary Carolay Gutierrez Martínez** email: scgutierrezm@gmail.com, y Docente asesor **Mtra. Alza Salvatierra, María Soledad** email: malzasa@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Anexo 6. Autorización de la entidad



GOBIERNO REGIONAL DE UCAYALI
HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Pucallpa 20 de Junio del 2023

CARTA N° 059-2023-OADI/HRP/PUC

SEÑOR:

MC. EDILBERTO NUÑEZ CAMPOS

DIRECTOR EJECUTIVO DEL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA

Presente. -

ASUNTO: Aceptación para Recolección de Datos de Proyecto de Investigación

De mi mayor consideración

Grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente, y a la vez comunicarle que se hace conocimiento la aceptación para realizar en nuestra institución para el desarrollo de su trabajo de investigación titulado "MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES DEL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA, UCAYALI 2023", teniendo en consideración que al término del estudio se deberá enviar una copia del mismo, a la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación (OADI) y se solicita considerar a nuestra institución como parte de la investigación, publicación y otros, para ser considerado dentro de la producción de investigaciones del Hospital Regional de Pucallpa.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para expresarle muestras de consideración y estima personal.

Atentamente,



ING. JUAN CARLOS RUCOBA MONTALVAN
ENCARGADO DE OADI



C/c.
OFICINA DE CALIDAD
ESTADÍSTICA

"55 Años cuidando tu Salud"
"Rumbo al Tercer Nivel de Atención Especializada"

DIRECCIÓN: Jr. Agustín Cauper N° 285-Distrito Calleria-Ucayali-Perú Teléf. 061-575211
Correo: oadihrp2018@gmail.com.pe -Página web: www.hrpucallpa.gob.pe



PERÚ

GOBIERNO REGIONAL DE UCAYALI
HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA



“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Pucallpa, 22 de junio del 2023

OFICIO N°1766 -2023-GRU-DIRESA-HRP.

Señora:
Dra. Consuelo Del Pilar Clemente Castillo
Jefe de la Escuela de Postgrado
Campus Lima Ate
LIMA.-

ASUNTO : ACEPTACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN.

Ref : ESCRITO DE REGISTRO N° 5741.

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y en atención al documento de la referencia, hacemos de su conocimiento que, habiendo realizado coordinaciones con el Jefe de la Oficina de Apoyo a la Docencia é Investigación (OADI), se comunica que la señorita SHARY CAROLAY GUTIERREZ MARTINEZ, Estudiante de su prestigiosa casa de estudios superiores, ha sido aceptado para el desarrollo de Trabajo de Investigación titulado “Modernización de la gestión Pública y la Satisfacción de Pacientes del Hospital Regional de Pucallpa -Ucayali -2023”; teniendo en consideración que al término del estudio deberá remitir copia del trabajo de investigación a la Oficina de Apoyo a la Docencia é Investigación (OADI), asimismo considerar a nuestra institución como parte de la investigación, publicación y otros, para ser considerados dentro de la producción de investigación del Hospital Regional de Pucallpa.

Sin otro particular, me suscribo de usted.
Atentamente,

ENC
Cc. Oficina de Calidad
Archivo
Berta.



HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA
M.C. EDILBERTO NÚÑEZ CAMPOS
DIRECTOR EJECUTIVO

Serflash SRL
Euf
29/06/23 11:52

“55 Años cuidando tu Salud”

“Rumbo al Tercer Nivel de Atención Especializada”

DIRECCIÓN : Jr. Aguaytía N° 605 – Distrito Yarinacocha – Ucayali – Perú Teléf. 061-575211
Correo:hrpuca@speedy.com.pe - Pagina web: www.hrpucallpa.gob.pe

Anexo 7. Confiabilidad de los instrumentos

Tabla

Prueba de confiabilidad

Variable/Dimensión	Ítems	Alfa de Cronbach	Nivel
Gestión directiva	28	0.881	Muy alta
Calidad Educativa	28	0.768	Alta

En la Tabla , se observa que los datos de las variables, de un grupo piloto de 30 participantes, poseen un nivel de confiabilidad muy alta y alta, donde el valor para el instrumento de Modernización de la gestión pública es de 0.881 y para el instrumento de Satisfacción del paciente, es de 0.788. Concluyendo que los instrumentos son confiables (Tupanta et al., 2017).

Tabla

Niveles de confiabilidad

Rangos	Magnitud/nivel
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy Baja

Fuente: Tupanta et al. (2017)

Piloto de segunda variable

	SP1	SP2	SP3	SP4	SP5	SP6	SP7	SP8	SP9	SP10	SP11	SP12	SP13	SP14	SP15	SP16	SP17	SP18	SP19	SP20	SP21	SP22	SP23	SP24	SP25	SP26	SP27	Sf
1	5	3	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	
2	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	3	1	1	1	3	4	3	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	4
3	4	3	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	3	4	3	3	5	3	4	4	4	2	3	2	4	
4	3	4	2	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	3	5	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	4	
5	4	4	1	4	3	4	4	5	3	4	4	5	3	5	3	4	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	4	
6	3	3	1	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3	3	5	3	3	4	3	2	4	3	4	
7	4	4	2	4	3	4	4	5	3	4	3	5	3	5	4	5	3	3	5	3	3	3	4	2	4	3	4	
8	4	4	1	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	5	3	4	5	3	2	4	3	4	
9	5	4	3	5	3	4	4	4	3	4	4	5	3	3	2	4	3	3	5	3	2	5	3	3	4	3	4	
10	5	5	2	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	5	3	3	4	4	2	4	3	4	
11	5	4	2	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	4	5	3	4	3	3	
12	3	5	1	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	5	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3	
13	3	4	1	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	2	4	5	3	4	3	3	
14	4	5	3	5	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	2	5	3	4	5	3	3	4	4	3	4	3	3	
15	5	4	1	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	5	3	2	3	4	3	4	3	3	
16	4	5	3	5	3	4	5	4	4	4	3	4	3	3	2	5	3	4	5	3	2	4	4	3	3	4	3	
17	5	4	1	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	3	3	4	3	4	5	3	2	4	5	4	3	4	3	
18	4	3	3	5	4	4	5	4	5	4	3	5	3	4	2	5	3	3	5	3	2	5	5	4	3	4	4	
19	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	5	3	5	3	3	5	2	2	5	5	4	2	4	4	
20	3	3	1	5	4	4	5	5	5	4	3	5	3	3	2	5	3	4	5	3	3	5	5	4	2	4	4	
21	2	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	5	3	4	3	5	3	4	5	3	3	5	5	3	3	3	4	
22	3	5	2	5	4	3	5	5	5	4	3	4	4	5	2	5	3	4	5	3	3	5	5	4	2	4	4	
23	3	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	5	3	4	5	3	3	5	5	3	2	4	4	
24	3	4	1	5	4	4	5	5	5	4	3	4	3	5	2	5	3	4	5	2	3	5	4	4	3	3	4	
25	3	5	2	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	3	3	5	2	3	4	3	3	3	3	4	
26	3	4	3	5	4	4	5	5	5	4	3	4	3	4	4	5	3	3	5	2	3	4	3	4	3	4	4	
27	4	5	1	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	2	4	4	3	3	5	2	3	5	3	3	2	3	4	
28	3	4	2	4	4	4	5	5	5	5	3	4	3	3	3	5	3	3	5	3	3	4	4	4	2	4	4	
29	3	5	1	4	5	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	5	3	4	5	3	3	2	3	4	
30	4	4	2	4	5	5	4	5	5	5	3	4	3	3	4	5	3	3	5	3	4	4	4	4	3	4	5	

Anexo 9. Base de datos

| visió: b / de b / variables

	MGP1	MGP2	MGP3	MGP4	MGP5	MGP6	MGP7	MGP8	MGP9	MGP10	MGP11	MGP12	MGP13	MGP14	MGP15	MGP16	MGP17	MGP18
1	1	1	1	4	1	3	3	1	2	4	1	1	4	3	1	1	2	1
2	3	2	4	1	5	1	3	4	3	5	3	3	5	3	1	3	4	4
3	1	1	1	2	1	5	1	2	5	4	5	2	5	1	1	2	4	2
4	3	1	2	1	5	1	1	1	2	5	3	2	5	3	1	2	2	1
5	2	1	3	3	5	2	3	3	2	5	3	1	3	3	3	3	3	3
6	2	2	1	2	1	3	1	2	1	5	1	1	3	2	3	2	2	2
7	3	2	3	4	5	2	3	3	2	5	2	5	5	2	4	5	4	4
8	1	1	2	2	3	2	2	1	2	5	1	1	2	2	1	1	1	1
9	5	2	1	3	5	3	1	3	5	1	1	1	5	3	5	3	3	3
10	5	5	4	1	1	1	1	1	1	5	3	4	4	4	4	5	3	5
11	2	3	2	4	1	2	2	2	3	4	2	2	3	2	3	2	3	3
12	3	1	3	3	5	2	2	2	1	5	2	2	2	2	2	2	2	2
13	2	2	2	1	3	2	3	3	1	3	3	1	4	3	3	4	4	4
14	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5
15	4	3	4	4	5	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4
16	2	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4
17	3	2	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
18	3	3	3	1	3	3	1	1	1	4	1	1	3	1	1	3	3	3
19	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2
20	1	2	1	1	5	1	3	1	1	5	5	2	5	2	4	5	3	2
21	5	3	4	4	5	3	3	2	2	5	4	3	3	3	4	4	5	3
22	3	4	3	4	2	3	4	4	4	5	4	3	5	4	3	4	4	4
23	3	1	2	3	5	1	3	2	3	4	2	2	4	4	2	2	3	3
24	5	5	4	3	5	4	5	5	5	4	3	2	5	4	2	2	4	5
25	4	3	3	2	5	5	1	1	3	5	3	2	4	2	3	3	2	3
26	3	5	4	3	5	3	4	5	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4
27	5	1	2	2	4	2	3	3	3	4	2	1	3	3	2	2	2	1
28	5	4	4	2	2	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	3	3
29	1	3	4	1	4	3	4	4	2	5	5	3	3	2	2	3	3	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

	MGPD1	MGPD2	MGPD3	V1	SP1	SP2	SP3	SP4	SP5	SP6	SP7	SP8	SP9	SP10	SP11	SP12	SP13	SP14
30	19	17	17	53	4	4	2	4	5	5	4	5	5	5	3	4	3	3
31	14	21	24	59	3	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4
32	15	17	24	56	3	4	2	4	4	5	5	5	5	5	3	4	3	3
33	15	18	23	56	4	5	1	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4
34	16	19	26	61	3	4	1	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3
35	16	18	23	57	3	5	1	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4
36	17	19	26	62	4	4	2	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	3
37	17	17	22	56	3	5	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	3
38	18	18	25	61	2	4	2	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	4
39	16	18	25	59	3	5	1	4	3	4	5	5	4	5	4	5	4	3
40	16	18	21	55	2	4	2	4	4	5	4	5	4	5	3	5	4	4
41	18	18	25	61	3	5	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	3	3
42	17	18	24	59	2	4	2	4	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4
43	18	18	26	62	3	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3
44	18	18	25	61	2	4	2	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4
45	20	20	24	64	3	5	1	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	3
46	17	18	23	58	2	4	2	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
47	19	20	21	60	3	5	1	5	4	5	4	5	5	4	3	4	3	3
48	16	19	20	55	2	4	1	4	4	4	5	4	4	5	3	3	4	3
49	19	19	22	60	3	5	1	5	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3
50	16	18	22	56	2	4	1	5	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4
51	20	19	22	61	3	5	3	4	3	4	4	5	4	5	4	3	3	3
52	16	18	23	57	2	4	2	4	3	5	5	4	4	4	3	3	4	4
53	19	17	24	60	3	4	3	5	3	4	4	5	5	4	4	5	3	4
54	16	18	22	56	2	4	1	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4
55	16	20	24	60	3	3	2	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5
56	15	17	25	57	2	3	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4
57	17	17	24	58	3	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	2
58	15	15	23	53	2	5	3	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4

Vista de datos Vista de variables

1: SP14

4

Visible: 67 de 67 variables

		SP15	SP16	SP17	SP18	SP19	SP20	SP21	SP22	SP23	SP24	SP25	SP26	SP27	SP28	SPD1	SPD2	SPD3	SPD4
59	3	4	5	5	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	5	20	29	22	15
60	4	3	4	5	3	4	4	3	4	5	4	3	3	3	5	22	23	23	15
61	3	4	5	3	3	4	4	3	4	5	3	3	4	3	5	21	29	22	15
62	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	3	3	5	24	25	22	15
63	3	4	5	4	3	5	4	4	4	5	3	3	4	3	5	20	28	23	17
64	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	3	5	3	5	24	26	23	15
65	3	4	5	3	3	4	3	4	4	4	3	3	5	4	5	23	28	22	15
66	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	5	4	5	24	25	22	14
67	4	4	5	3	3	4	3	2	3	4	3	3	5	4	5	22	26	23	12
68	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	5	4	5	25	27	18	13
69	4	4	5	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	5	24	24	21	12
70	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	5	27	27	20	13
71	3	4	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	26	23	21	13
72	2	4	5	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	5	28	28	21	13
73	2	4	5	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	5	25	24	20	14
74	2	3	5	4	3	4	3	3	3	4	4	2	3	4	5	28	29	18	13
75	2	3	4	3	3	4	4	3	4	4	5	3	2	3	5	25	25	18	15
76	4	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	30	30	30	20
77	5	3	4	3	3	5	3	4	4	4	2	3	2	4	4	21	25	21	16
78	5	3	4	3	3	5	3	3	4	3	2	4	3	4	4	19	24	22	15
79	2	3	4	3	4	5	3	3	4	4	2	4	3	4	4	25	23	21	15
80	4	4	4	3	3	5	3	2	3	4	3	4	3	3	5	21	26	20	13
81	4	3	3	3	4	5	3	3	5	5	3	3	3	4	5	22	23	22	16
82	4	4	5	2	3	5	2	3	4	3	4	3	4	4	5	23	26	22	14
83	3	4	5	3	2	5	3	4	4	4	4	3	4	5	4	24	26	21	16
84	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	5	20	26	21	15
85	4	2	4	3	3	5	3	2	4	4	3	5	3	3	5	20	25	21	14

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Unicode:ON

	 SPD5	 V2	 MODERNIZACIÓN_GESTIÓN	 GOBIERNO_ABIERTO	 GOBIERNO_ELECTRÓNICO	 ARTICULACIÓN_INTERINS.	 SATISFACCIÓN_PACIENTES	 FIABILIDAD	 SEGURIDAD	 CAPACIDAD_DE_RESPUESTA	 EMPATÍA	 ELEMENTOS_TANGIBLES	
85	14	23	103	Medio	Medio	Medio	Alto	Medio	Medio	Alto	Medio	Medio	Alto
86	17	24	110	Medio	Medio	Medio	Alto	Alto	Medio	Alto	Medio	Alto	Alto
87	15	23	108	Medio	Medio	Medio	Alto	Alto	Medio	Alto	Alto	Medio	Alto
88	15	25	111	Medio	Medio	Medio	Medio	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio	Alto
89	15	22	109	Medio	Medio	Medio	Alto	Alto	Medio	Alto	Alto	Medio	Medio
90	13	21	102	Medio	Medio	Medio	Alto	Medio	Alto	Alto	Medio	Medio	Medio
91	15	23	109	Medio	Medio	Medio	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio	Medio	Alto
92	15	24	112	Medio	Medio	Medio	Medio	Alto	Alto	Alto	Medio	Medio	Alto
93	12	24	107	Medio	Bajo	Medio	Medio	Alto	Medio	Alto	Alto	Medio	Alto
94	13	23	110	Medio	Medio	Medio	Medio	Alto	Alto	Alto	Medio	Medio	Alto
95	13	22	110	Medio	Bajo	Medio	Medio	Alto	Alto	Alto	Medio	Medio	Medio
96	11	20	83	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo	Medio	Medio
97	15	21	105	Medio	Medio	Medio	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio	Medio	Medio
98	16	24	107	Medio	Bajo	Medio	Medio	Alto	Medio	Alto	Medio	Alto	Alto
99	16	24	111	Medio	Medio	Medio	Medio	Alto	Alto	Alto	Medio	Alto	Alto
100	16	23	109	Medio	Medio	Medio	Medio	Alto	Medio	Alto	Alto	Alto	Alto
101	15	23	106	Medio	Medio	Medio	Medio	Alto	Medio	Alto	Alto	Medio	Alto