



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gobierno digital en la accesibilidad virtual para la calidad de
servicio en una red de salud de Amazonas

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Lizana Fernandez, Michael Kenneth (orcid.org/0000-0001-5355-8575)

ASESORES:

Dr. Gomez Fuertes, Alberto (orcid.org/0000-0003-0908-5138)

Dra. Salazar Cabrejos, Rosa Eliana (orcid.org/0000-0002-1144-2037)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**CHICLAYO - PERÚ
2024**

DEDICATORIA

Esta pequeña dedicatoria lleva consigo el profundo agradecimiento por el amor, apoyo y enseñanzas que mis padres me han dado a lo largo de mi vida, el apoyo inquebrantable ha sido la fuerza motriz detrás de cada logro y superación. A mis adorados hijos Dangel y Kelianny, mis motivaciones más poderosas, su presencia ha sido mi fuente constante de inspiración. Cada paso en este camino académico está marcado por el deseo de construir un futuro que refleje el amor y la dedicación que ustedes han inculcado en mí.

Michael Kenneth

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a quienes han sido pilares fundamentales durante el proceso de esta investigación.

A mis respetados asesores, Dra. Rosa Eliana Salazar Cabrejos y Dr. Alberto Gómez Fuertes por su guía experta y apoyo constante que han sido la brújula para dirigir este proyecto hacia el éxito. Sus conocimientos, paciencia y orientación han sido invaluable.

Michael Kenneth

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis.....	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
VIII. PROPUESTA	31
REFERENCIAS	47
ANEXOS.....	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de calidad de interacción en una red de salud de Amazonas ...	18
Tabla 2. Indicador actitud.....	18
Tabla 3. Indicador comportamiento	18
Tabla 4. Indicador experiencia	19
Tabla 5. Nivel de calidad del resultado en una red de salud de Amazonas	19
Tabla 6. Indicador tiempo de espera	20
Tabla 7. Indicador elementos tangibles	20
Tabla 8. Indicador valencia del servicio.....	20
Tabla 9. Nivel de calidad del entorno físico en una red de salud de Amazonas	21
Tabla 10. Indicador condiciones ambientales.....	21
Tabla 11. Indicador diseño de las instalaciones	21
Tabla 12. Indicador condiciones para socializar	22
Tabla 13. Validación de propuesta por V de Aiken.....	22

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo diseñar una propuesta de gobierno digital en la accesibilidad virtual para mejorar la calidad de servicio en una red de salud de Amazonas. Se llevó a cabo una investigación básica con un enfoque cuantitativo y un alcance descriptivo propositivo, utilizando un diseño no experimental. La población y muestra incluyeron a 30 servidores de la Dirección de Salud Pública (DSP) de una red de salud. La técnica de recolección de datos fue una encuesta, se aplicó un cuestionario en Google forms que estuvo basado en el modelo multidimensional jerárquico de Brady y Cronin (2001). Los resultados revelaron niveles regulares en la calidad de la interacción con un 56,7%, calidad del resultado con un 50% y calidad del ambiente físico con un 46,7%. En conclusión, se identificó un nivel de calidad regular, lo que condujo a la formulación de recomendaciones para alcanzar un nivel más alto. Para mejorar el nivel regular se implementó una propuesta que consistió en estrategias de gobierno digital para mejorar la calidad de servicios de la entidad mediante un enfoque integral de accesibilidad virtual.

Palabras clave: Calidad del servicio, calidad de la interacción, calidad del resultado, calidad del entorno físico, gobierno digital.

ABSTRACT

The research aimed to design a proposal for digital governance in virtual accessibility to enhance service quality in a health network in Amazonas. A basic research with a quantitative approach and a descriptive propositional scope was conducted, using a non-experimental design. The population and sample included 30 employees from the Public Health Department (DSP) of a health network. The data collection technique was a survey, and a questionnaire based on the hierarchical multidimensional model of Brady and Cronin (2001) was applied through Google Forms. The results revealed regular levels in interaction quality with 56.7%, outcome quality with 50%, and physical environment quality with 46.7%. In conclusion, a regular quality level was identified, leading to the formulation of recommendations for achieving a higher level. To enhance the regular level, a proposal was implemented consisting of digital governance strategies to improve the entity's service quality through a comprehensive approach to virtual accessibility.

Keywords: Digital Governance , Service Quality, , Quality of interaction, Quality of outcome, Quality of physical environment, Virtual Accessibility.

I. INTRODUCCIÓN

Las instituciones públicas deben poseer la capacidad para ofrecer servicios de calidad que cumplan con satisfacer las expectativas y necesidades de los usuarios. No obstante, esta situación no siempre se cumple, como se evidenció en una red de salud de Amazonas. Por ello, Gong et al. (2020) resaltaron la importancia del Gobierno digital (GD) que sirve como estrategia para los gobiernos que desean mejorar su Calidad de Servicio (CS) y su eficiencia.

Al tener un GD en las organizaciones se contribuyó con el noveno Objetivo de desarrollo sostenible (ODS): construcción de infraestructuras resilientes, que fomenta la industrialización sostenible e impulsa la innovación. La Organización de las Naciones Unidas [ONU] (2019) señaló que el 96.5% de los habitantes de todo el mundo tienen acceso a internet con al menos una velocidad de 2G. Esto resaltó viabilidad para que las organizaciones puedan implementar un GD.

En Costa Rica, Romero (2018) señaló que el GD involucra el uso activo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) que tiene como finalidad poder agilizar los trámites que llevan a cabo los usuarios y aumentar la transparencia de la función pública. Pero su implementación aún se ve limitada. Por otro lado, en América Latina, el 73% de los países tienen una estrategia de GD. Pero no todos los países han alcanzado un éxito uniforme en su transformación digital. Esto se debe a que cada nación posee una agenda digital diferente, la cual está condicionada por su nivel de avance tecnológico (Revelo et al., 2020).

Sin embargo, el Perú experimentó un avance significativo, alcanzando la posición 59 de un total de 193 países según la clasificación de transformación digital de las Naciones Unidas (Diario Oficial el Peruano, 2023). En contribución el Ministerio de Salud [MINSA] (2022) en su plan digital propuso sugerencias para fortalecer el GD en el país, incluyendo la transición a servicios digitales a través de una gestión proactiva de canales para hacer de los servicios más amigables y transparentes. Por esta razón el MINSA (2023) en su plan estratégico institucional buscó asegurar que las personas, familias y

comunidades tengan acceso a servicios de salud de alta calidad, coordinados en redes de salud integradas, con un enfoque especial en la promoción de la salud y la prevención de enfermedades.

En el contexto local, la red de salud hasta el momento no ha demostrado interés o preocupación por ampliar la accesibilidad virtual que pueda ayudar a hacer parte de un GD, para poder facilitar a los usuarios la realización de procesos y a la vez transparentar sus numerosas actividades que realizan como entidad. Por ello la CS prestada al usuario no garantiza una gestión adecuada. Se mencionan las causas como las consecuencias de los desafíos que se observó en la Dirección de salud pública de la entidad:

Una causa es las carencias de las TIC, la cual se evidenció debido a la limitada accesibilidad virtual de los servicios y al avance continuo de la era digital. Las consecuencias incluyeron ineficiencia y falta de transparencia en los servicios ofrecidos. Como lo afirma Cruz (2022) las TIC son parte de los mecanismos de las organizaciones para brindar servicios eficientes y de calidad.

Otra causa fue la documentación archivada en físico lo que se debió a la falta de un sistema de digitalización de documentos. Las consecuencias que generó son la pérdida de la documentación y la demora en la búsqueda de la información. De acuerdo con Santana et al. (2021) contar con programas digitales de gestión documental servirá como una herramienta de apoyo para el avance de procesos archivísticos mejorando la calidad del servicio.

Por última causa se halló la falta de automatización del trámite documentario en línea, conlleva a que los ciudadanos opten por el registro manual de sus trámites. Se reflejó en el malestar de los ciudadanos que tienen que acudir hasta la entidad para presentar sus trámites. Por esa razón Salas (2022) afirmó que es crucial incorporar estrategias de automatización a través del trámite documentario con el fin de aumentar la eficiencia de sus procedimientos, obteniendo un ahorro tanto de tiempo como de recursos económicos.

Por eso, se formuló la siguiente pregunta: ¿De qué manera el diseño de una propuesta de gobierno digital en la accesibilidad virtual mejorará la calidad de

servicio en una red de salud de Amazonas? Del mismo modo, los problemas específicos se plantearon de la siguiente manera: (a) ¿Cuál es el nivel de la calidad de interacción en una red de salud de Amazonas?; (b) ¿Cuál es el nivel de la calidad del entorno físico en una red de salud de Amazonas? y (c) ¿Cuál es el nivel de la calidad del ambiente físico en una red de salud de Amazonas? y (d) ¿De qué manera se valida una propuesta de gobierno digital para la calidad de servicio en una red de salud Amazonas?

La justificación teórica se sustentó en los servicios en línea, contribuyendo en facilitar el acceso y la interacción de los usuarios. Brindando un sólido marco teórico respaldado por la literatura existente en el ámbito del GD y la prestación de CS. La justificación metodológica se constituyó como una herramienta debidamente validada por expertos garantizando su solidez, la cual ayudará a mejorar la CS mediante una propuesta de GD que permitirá modernizar los procesos y mejorar la accesibilidad virtual de la entidad, respondiendo a sus necesidades. La justificación práctica se enfocó en los resultados de esta investigación, siendo útiles en la identificación de deficiencias en cada una de las dimensiones relacionadas con el GD, que directamente afectan la calidad de los servicios. Por último, la justificación social se centra en las instituciones públicas que desean mejorar sus servicios para lograr eficacia a través de tecnologías digitales. Brindando la transparencia y fomentando la participación de la ciudadanía en asuntos públicos.

El objetivo general: Diseñar una propuesta de gobierno digital en la accesibilidad virtual para mejorar la calidad de servicio en una red de salud de Amazonas. Donde los objetivos específicos: (a) Identificar el nivel de la calidad de interacción en una red de salud de Amazonas; (b) Determinar el nivel de la calidad del resultado en una red de salud de Amazonas; (c) Identificar el nivel de la calidad del entorno físico en una red de salud de Amazonas y (d) Validar la propuesta de gobierno digital para la calidad de servicio en una red de salud Amazonas.

Finalmente, la hipótesis general: El diseño de una propuesta de gobierno digital en la accesibilidad virtual mejora la calidad de servicio en una red de salud de Amazonas.

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes internacionales, Kniazieva et al. (2023) determinaron analizar la digitalización de los servicios públicos en Ucrania en comparación con los éxitos alcanzados por Estonia. Con ese fin, se hizo una revisión detallada de la literatura, análisis de artículos académicos, informes gubernamentales y el análisis de datos cuantitativos de encuestas y bases de datos. Los resultados muestran que la digitalización en Ucrania ha surgido en respuesta a avances tecnológicos y la demanda de la ciudadanía por servicios fáciles de acceder y usar, con la plataforma Diia como ejemplo destacado que ha mejorado la calidad del servicio. Llegando a concluir que, a pesar de estos avances, Ucrania se encuentra rezagada en la digitalización en comparación con algunos de sus homólogos europeos. Sirvió para destacar la importancia de priorizar la transformación digital y ayudar a mejorar la eficiencia de los servicios, aumentar la transparencia y fomentar la participación ciudadana.

Por otro lado, Hai et al. (2023) evaluaron cómo los ciudadanos del delta del Mekong en Vietnam perciben la CS. Los datos se obtuvieron mediante una encuesta que incluyó 792 muestras. Los resultados han identificado seis factores que inciden en la satisfacción de la ciudadanía con la CS administrativos públicos. Estos factores abarcan aspectos como la confiabilidad, la capacidad del personal, la actitud del personal, el nivel de servicio, la calidad de la infraestructura y la eficiencia de los procedimientos administrativos. Se concluye que los hallazgos no indican diferencias notables respecto a la satisfacción de los ciudadanos basado en su género, edad o nivel de educación. Los resultados sirvieron para abordar y sugerir diversos aspectos de mejoras en la satisfacción de los ciudadanos con la CS administrativos públicos en el Delta del Mekong.

Además, Owusu (2023) evaluó el impacto de los sistemas de GD en el otorgamiento de servicios gubernamentales a la población. Se empleó un enfoque cuantitativo a través de una encuesta que recopiló datos de 421 personas, analizados mediante el método multivariante que se utiliza para evaluar modelos estructurales que describen relaciones entre variables. Los hallazgos evidencian que la información de calidad y el servicio del GD no

tuvieron un efecto importante en el uso del sistema, pero todas las otras relaciones hipotéticas presentadas en el estudio obtuvieron respaldo empírico. En conclusión, se confirma empíricamente que la implementación de sistemas de GD en un país en desarrollo puede aportar beneficios significativos. Este estudio resalta la relevancia de enfrentar los problemas relacionados en la calidad tanto de la información y de los servicios en los proyectos de GD.

También, Tangi et al. (2021) analizaron la Transformación de Gobierno Digital (TGD) en el sector público, en el que se esbozan sus condiciones favorables y los obstáculos del proceso de su implementación. Se utilizó el método de encuesta y cuestionario aplicado a todas las instituciones públicas italianas donde se obtuvieron en total 491 respuestas. Los resultados indican que la TGD se ve afectada por varios factores, como la urgencia, la necesidad de cambio y la promoción de un entorno colaborativo. Además, se identificaron barreras organizativas y falta de apoyo como obstáculos para la implementación. En conclusión, la TGD se enfoca principalmente en la modificación de procesos e información existentes, con un impacto menor en la estructura organizativa, cultura y las responsabilidades de los empleados públicos. Esta investigación sirvió para proporcionar orientación valiosa a las entidades públicas ayudándoles a tener eficiencia y efectividad en los servicios gubernamentales a través de la adopción de tecnologías digitales.

Así mismo, Medina et al. (2021) tuvieron como objetivo conocer la satisfacción del usuario respecto al servicio del GD en el noreste de México. Se usó un cuestionario con un total de 488 usuarios que efectúan alguna transacción en el sitio web del organismo recaudador de impuestos. Los resultados resaltan el alto valor respecto a la calidad de la información, la sencillez de uso y la confianza del usuario en cuanto a la seguridad de sus transacciones. Se llegó a la conclusión que la calidad de la información es el principal impulsor del GD, ya que los ciudadanos demandan información oportuna y precisa que satisfaga sus necesidades. Este estudio fue de utilidad para identificar la necesidad de mejorar continuamente este aspecto de GD con el fin de generar la confianza necesaria y proporcionar una mayor transparencia en la información ofrecida a los ciudadanos.

Los investigadores Roseth et al. (2021) propusieron conocer si las instituciones pudieron operar y ofrecer servicios en el tiempo de la pandemia del COVID-19. Se recolectó evidencia en base a encuestas desde la perspectiva ciudadana (32,000 encuestados en 13 países), funcionarios públicos (4,600 en 9 países) e instituciones públicas (11 autoridades y 6 estudios de caso). Se encontró que muchos países digitalizaron servicios en días y hubo un aumento en el uso de Internet para trámites. Aunque el teletrabajo fue común, casi la mitad de los empleados enfrentaron dificultades, destacando la necesidad de mejorar servicios digitales y la viabilidad del teletrabajo. Estas acciones son esenciales para fortalecer la resiliencia institucional y mejorar la prestación de servicios.

El autor Tello (2020) propuso determinar los elementos que han influido en el progreso de la implementación de las TIC en el marco del GD en distintos municipios. De acuerdo con la investigación de diseño no experimental, la información se recogió mediante una guía documental tras haber sido revisada en más de 34 trabajos de investigación científica. Así mismo según las conclusiones la adopción de un GD ha mejorado no sólo el nivel de servicio sino también la definición de los objetivos públicos en relación con los intereses de la comunidad. Además, esta investigación sirvió para evidenciar un progreso significativamente desfavorable en los municipios analizados con respecto a la incorporación del componente de GD, esta circunstancia se debe a la carencia de recursos en estas organizaciones, a la ausencia de apoyo político, y a la persistente brecha digital presente en la nación.

Finalmente, Ye et al. (2023) propusieron un marco de análisis basado en la retroalimentación ciudadana para evaluar la CS en el GD. La metodología incluyó eficientes métodos de aprendizaje automático para mejorar la eficiencia en la recopilación y procesamiento de datos, especialmente en grandes conjuntos de datos de Internet. Se llevaron a cabo experimentos para evaluar la factibilidad utilizando los datos de comentarios de usuarios del portal de gobierno electrónico de preguntas y respuestas en Luzhou, provincia de Sichuan, China. Los resultados, recopilados mediante el análisis de comentarios en línea, identificaron cinco factores clave de calidad del servicio: eficiencia, calidad, actitud, cumplimiento y ejecución de la respuesta. Estos

hallazgos ofrecen valiosas ideas de gestión que pueden orientar mejoras específicas en los servicios de preguntas y respuestas del GD, destacando la innovación del marco analítico propuesto.

A nivel nacional, Morales et al. (2023) evaluaron cómo la implementación del GD influye en la confianza de los ciudadanos en las municipalidades de Perú. Utilizó un enfoque descriptivo y correlacional, con métodos cuantitativos, incluyó 319 municipalidades seleccionadas de manera probabilística. Se emplearon técnicas de observación a través de Google Forms, cuestionarios basados en la Encuesta Nacional de Hogares del Instituto Nacional de Estadística e Informática y además aplicó algoritmos de Machine Learning. Los resultados indicaron que el 32.5% de la confianza de los ciudadanos contribuye a la implementación del GD. Se concluye que se ejerce una influencia significativa en la confianza ciudadana, respaldada por los principios de transparencia, colaboración y participación, lo que a su vez ayuda a fortalecer la lucha contra la corrupción. Contribuye afirmando que la implementación del GD implica reformas en el estado, lo que a su vez genera un cambio cultural y promueve una mayor interacción con la ciudadanía.

Los investigadores Davila & Davila (2019) analizaron el nivel de CS en un restaurante. Se empleó el modelo jerárquico multidimensional (MJM) de Brady y Cronin, que incluye tres dimensiones. El enfoque es cuantitativo, utilizando encuestas y una entrevista al propietario del establecimiento. Los resultados revelan una media de 3,5001 en la escala Likert, indicando la necesidad de mejoras para ofrecer un servicio adecuado. Se sugiere fortalecer los aspectos positivos y abordar las debilidades. En conclusión, la calidad de servicio del restaurante necesita mejoras significativas para cumplir con estándares internacionales o reconsiderar la estructura organizativa. Se afirma que el MJM es apropiado para investigaciones en este sector.

Los investigadores Ramos et al. (2023) propusieron examinar el GD en una municipalidad del Perú, desde la perspectiva de la ciudadanía. La investigación fue cuantitativa y transversal descriptiva. Los residentes de una provincia del Perú en total 174 fueron la muestra. Se utilizó un cuestionario sobre GD compuesto por cuatro dimensiones como instrumento para la recopilación de

datos. Los hallazgos indicaron que el 55.7% de los encuestados consideran que el GD instaurado por la municipalidad es insatisfactorio. De manera similar, los resultados de las dimensiones analizadas son consistentes: externa con un 62.1%, interna con un 58.0%, relacional con 57.5% y promocional con un 60.3%. Concluyendo que la ciudadanía percibió que el GD instaurado es deficiente. Se sugirió la necesidad de reformular el plan de GD.

Según los autores Gonzales et al. (2021) tuvieron como objetivo desarrollar estrategias para la implementación del GD para aumentar la CS en la entidad. Se adoptó un enfoque descriptiva-propositiva de naturaleza cuantitativa y no experimental. La población fue de 157 ciudadanos. Los resultados indicaron que la propuesta presentada ejerce una influencia considerable en la mejora de la función administrativa de la municipalidad, especialmente en términos de eficiencia, transparencia y la facilidad de uso de las TIC. Se concluye que las condiciones para la implementación del GD en la organización son desfavorables debido a la falta de personal capacitado. Esto sirvió para destacar la necesidad de desarrollar estrategias para el desarrollo de habilidades y competencias del personal para la implementación del GD.

El autor Virú (2019) evaluó la percepción de los usuarios sobre la CS, se llevó a cabo un estudio descriptivo de investigación básica con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de tipo transversal. La muestra comprendió 100 usuarios, quienes fueron encuestados de manera censal. Se aplicó un cuestionario validado por juicios de expertos y evaluado en términos de confiabilidad a través del coeficiente Alfa de Cronbach. Los resultados indicaron que la CS en la entidad es mayormente percibida como buena con un 89%. En cuanto a la calidad de interacción el 60% la calificó como regular. No obstante, en relación con la calidad del entorno y de los resultados, los usuarios expresaron una percepción mayoritaria de buena con porcentajes del 84% y 66%, respectivamente. Se concluye que la percepción de los usuarios sobre la CS en la entidad es buena.

Finalmente Mimbela (2018) definió como objetivo evaluar el nivel de calidad del servicio proporcionado por la UGEL Lambayeque. Los objetivos específicos incluyen analizar la percepción de los usuarios en relación con la calidad de

interacción, el ambiente físico y los resultados generados. Se aplicó un cuestionario con 27 preguntas a una muestra de 300 docentes activos vinculados a la entidad. Tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado y de nivel descriptivo, utilizando el MJM propuesto por Brady y Cronin. Los resultados revelaron que, según la perspectiva de los docentes, la calidad del servicio ofrecido por la UGEL se percibe como regular. Este juicio se fundamenta en las puntuaciones similares obtenidas en las tres dimensiones evaluadas: calidad de interacción con promedio de 3.58, calidad del ambiente físico con promedio de 3.36 y calidad de resultados con promedio de 3.37.

A nivel local el Gobierno Regional de Amazonas [GOREA] (2020) aprobó un plan de GD mediante una Resolución Ejecutiva Regional N.º 202-2020 GRA/GR con el propósito de modernizar y agilizar la administración pública. La implementación de este plan se ha visto obstaculizada dado que la mayoría de los profesionales carecen de capacitación en temas de GD y la infraestructura tecnológica en las entidades no cumplen con los estándares necesarios para respaldar eficazmente sus funciones. Además, la falta de integración y conectividad entre las áreas de trabajo dificulta la realización eficiente de operaciones y la comunicación efectiva a través de medios digitales.

Para poder profundizar la variable e indicadores de esta investigación se muestran las siguientes teorías y definiciones:

La transformación digital en el contexto del GD aboga por la reconfiguración completa de las operaciones gubernamentales a través de la adopción estratégica de la tecnología. Esto implica definir y consensuar qué es el valor público a nivel estatal y cómo se refleja en las instituciones (Naser, 2021).

La teoría de conectivismo se describe como el acto de vincular nodos o fuentes de información mediante redes interconectadas, que se alimentan y actualizan continuamente. Entre las teorías que podrían ser identificadas como los fundamentos del conectivismo y sus respectivos exponentes, se pueden mencionar: el conductismo donde se destaca que el aprendizaje que implica una alteración en la conducta, el cognitivismo en la que la metacognición se presenta como un proceso de logro en el cual el conocimiento se estructura y

constructivismo donde los aprendices construyen el conocimiento al tratar de dar sentido a sus experiencias (Cruz & Bailón, 2021).

Además, la esencia del GD radica en la transición hacia un sector público que sea más ágil e inteligente. Buscando adaptarse a las expectativas y valores de la ciudadanía actual y de las generaciones digitales futuras. Su objetivo consistió en restablecer la confianza de la población en el gobierno. Estamos en un punto crítico que determinará el futuro, un futuro en el cual los gobiernos tienen la oportunidad de aumentar la confianza de la ciudadanía al mejorar la CS públicos, aprovechar soluciones digitales y gestionar los datos de manera estratégica, ética y responsable (Nordic, 2021)

En cuanto a la actualización en las entidades públicas Li et al. (2023) menciona que el avance en la implementación del (GD) tiene el potencial de fomentar la unificación de los servicios gubernamentales, tanto en línea como en sus interacciones presenciales. Además, contribuye a la consolidación de los recursos de datos públicos, fortalece la colaboración con las organizaciones y perfecciona la prestación de los servicios. Estas mejoras en la administración pública generan un entorno más equitativo para las diversas entidades.

Igualmente Wang et al. (2023) sostuvo que el (GD) es el proceso de transformación de las operaciones gubernamentales a través de la implementación de la tecnología, el fortalecimiento de la capacidad organizativa del gobierno, la innovación en la gestión, la adaptación a la legislación vigente y la consideración de factores externos como la competencia entre entidades gubernamentales y la aceptación ciudadana. Este proceso impulsa el cambio hacia una administración más eficiente y efectiva, donde la tecnología es un medio clave para lograr la transformación digital.

El Perú ha desarrollado actualizaciones de la gestión de las organizaciones públicas y se aprueba el reglamento de Ley N° 1412 de Gobierno Digital mediante el Decreto Supremo N°029-2021-PCM (2021), que tiene por objetivo inducir la integración de tecnologías digitales en los servicios prestados en apoyo a la reactivación económica de la nación. Este decreto supremo fomenta “la integración de tecnologías digitales, identidad digital, servicios digitales,

datos, seguridad y arquitectura digitales con la finalidad de perfeccionar tanto las operaciones internas de las instituciones públicas como sus servicios que brindan” (p.10).

Las dimensiones del GD se basaron en el Decreto Supremo N°029-2021-PCM:

Las tecnologías digitales son un conjunto de instrumentos que permiten a las instituciones manejar grandes volúmenes de información en tiempo real y tomar decisiones científicas e innovadoras. Transforman las estructuras organizativas y sus procesos, lo que cambia fundamentalmente la forma en que abordan la innovación. Y mejoran la eficiencia de la innovación al reducir el consumo de recursos y acortar los ciclos de desarrollo (Jian et al., 2023)

La identidad digital se refiere a la manera en que una persona interactúa en el entorno digital representada en forma de datos y atributos que permiten la identificación, autenticación y autorización en línea. Esta identidad puede incluir información como nombres, correo electrónico, números de celular y credenciales de acceso. La identidad digital es esencial en transacciones en línea, redes sociales y otros aspectos de la vida digital, y su gestión adecuada es crucial para la seguridad y privacidad en línea (Masiero, 2023).

Los servicios digitales se definen como servicios proporcionados a través de Internet o redes similares, que se destacan por su automatización, la ausencia de interacción física y su fuerte dependencia de tecnologías digitales. Creando y facilitando el acceso a datos y contenido que aporten beneficios públicos para la población en general (Decreto Legislativo N° 1412, 2018).

Los datos son la información y registros manejados en una institución gubernamental. Se consideran un recurso estratégico esencial para tomar decisiones eficaces, la respuesta oportuna a solicitudes de información y la prestación de servicios. Se promueve una cultura organizacional basada en la interpretación, recolección, organización y análisis de datos, con el objetivo de generar valor público para los ciudadanos. Los datos gubernamentales se manejan con cuidado, garantizando su protección, seguridad, privacidad, calidad y cumplimiento normativo (Decreto Supremo N.° 029-2021-PCM, 2021).

Y como última dimensión, establecimos la seguridad digital que se refiere a un enfoque estructurado y sostenible para gestionar y proteger la información de una entidad, especialmente en el entorno de gobierno digital. Involucra el progreso y la revisión de políticas, procesos, procedimientos y estructuras organizativas relacionadas con la seguridad de sus datos. Su objetivo es asegurar que la información sea confidencial, íntegra y disponible, protegiéndola de intrusiones y riesgos potenciales, para respaldar el funcionamiento eficaz y seguro de los sistemas y servicios digitales gubernamentales en evolución (Rika & Hasibuan, 2022).

Con relación a las teorías de la variable dependiente la Norma ISO 9001 (2015) se refiere a la CS como la capacidad de una organización para cumplir con las necesidades y expectativas de sus clientes, asegurando la satisfacción del cliente y teniendo una mejora estable de los procesos de servicio. Además Carriel et al. (2018) mencionó que la CS implica la prestación eficaz y eficiente de servicios que se rijan con los estándares de calidad y requisitos definidos por las instituciones y que sean consistentes con las expectativas del cliente. Así mismo Hertati (2023) define a la CS como la capacidad de los servicios públicos para cumplir con los requerimientos y necesidades de los usuarios. Para mejorar la CS gubernamentales es esencial facilitar una reforma administrativa efectiva.

Relacionado a la CS se tiene la teoría de Joseph Muran donde analizó cinco aspectos esenciales para alcanzar la máxima calidad en un servicio. Reconoce que el riesgo puede dar lugar a la entrega de baja calidad, propone ajustar el servicio según su uso previsto, aboga por cumplir con los estándares de calidad establecidos previamente, enfatiza la consistencia para lograr mejoras y destaca la importancia de valorar la calidad. Esta teoría adquiere relevancia al buscar obtener servicios de mayor categoría o eficiencia (Zuñiga, 2021).

Los autores Harazneh et al. (2020) indicaron que la CS se refiere a la evaluación de la experiencia de los usuarios en comparación con sus expectativas. La calidad del servicio es crucial para satisfacer a los usuarios, y depende de factores como la confiabilidad, empatía y capacidad de respuesta de la empresa. Asimismo, Zouari & Abdelhedi (2021) la CS se presenta como

un elemento crucial para alcanzar la satisfacción de los clientes. La satisfacción del usuario se describe como la evaluación que realiza cada persona para evaluar si sus requisitos fueron atendidos mediante la prestación del servicio.

Además, la investigación de Yoon & Cha (2020) definieron la calidad de servicio como la evaluación que realiza un usuario sobre el estado de un servicio, implicando que la calidad de CS. También Shi & Shang (2020) señalaron que la creación de calidad en los servicios contribuye a obtener una percepción más positiva de la entidad en la mente de los usuarios.

Los autores Brady & Cronin (2001) elaboraron un MJM para medir el nivel de CS, donde fundamentaron que la percepción de los usuarios en relación a la CS se expresa en tres dimensiones las cuales consideramos para nuestra variable dependiente y se describen a continuación:

La calidad de la interacción se relaciona con las actitudes de los empleados, la interacción empleado-cliente, la capacitación de los profesionales que proporcionan el servicio y la buena experiencia que perciben los usuarios. Se centra en la experiencia del cliente deriva de la interacción con el componente humano de la organización (Calabuig et al., 2012).

La calidad del resultado para Graikinis et al. (2019) es el logro que se deriva de la ejecución de un servicio. Se trata de los beneficios o metas alcanzadas como resultado directo de recibir o participar en un servicio. Se evalúa en función de cómo los usuarios perciben y experimentan los resultados finales positivos derivadas de la prestación de servicios. Esto puede incluir aspectos como productos o logros específicos, así como la satisfacción, el cumplimiento de expectativas y la mejora en la calidad de vida.

La calidad del entorno físico es el ambiente en el que se lleva a cabo un servicio, puede afectar la percepción general de la CS. Dado que los servicios son intangibles y no se pueden medir o almacenar fácilmente. Un entorno físico favorable tiene un papel significativo en la creación de experiencia de servicio positiva, ya que contribuye a un servicio de alta calidad (Alexandris et al., 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Fue de tipo básica debido a que buscó recopilar información necesaria para dar solución al problema que se evidencia en la institución tal como lo indica Nieto (2018) su objetivo principal fue recopilar información para describir las características, propiedades y dimensiones de personas, agentes o instituciones. En tal sentido esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo por que ayudó en poder dar solución al problema que abordó la entidad en estudio. Se clasificó como un estudio transversal debido a que la recopilación de datos se realizó en un único momento, en un período de tiempo singular, debido a que se llevó a cabo la recopilación de las percepciones de los servidores públicos con respecto a la calidad de servicio en una red de salud en Amazonas.

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño de esta investigación fue no experimental y a su vez es de nivel descriptivo-propositivo por que buscó diseñar una propuesta de gobierno digital en la accesibilidad virtual para mejorar la CS. Como mencionó (Hernández-Sampieri et al., 2014) a las investigaciones no experimentales se lleva a cabo sin modificar de manera deliberada la variable independiente para observar cómo afectan a otras variables. Lo que se realizó en esta investigación es observar fenómenos tal como ocurren en su entorno natural para su posterior análisis.

La estructura del enfoque de investigación propuesto en este estudio es la siguiente:



Dónde:

G: Muestra

O: Observación actual de la realidad

X: Propuesta

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gobierno Digital

Definición conceptual: Es la transformación y modernización de la administración pública a través de la utilización estratégica de tecnologías digitales. Busca crear valor público al mejorar la accesibilidad, la eficiencia y transparentar la prestación de servicios, logrando satisfacer las necesidades de los ciudadanos (Lindgren & Veenstra, 2018).

Definición operacional: El gobierno digital se basa en medir las tecnologías digitales, identidad digital, servicios digitales, datos y seguridad digital.

Indicadores: Adaptación de servicios digitales, interacción con los usuarios, uso de las plataformas digitales, presencia en redes sociales, uso de correos institucionales, medios de comunicación en línea, sostenibilidad digital, sitio web, sistema de tramites en línea, innovación tecnológica, accesibilidad, calidad, disponibilidad, cultura de datos, valoración de datos, copia de seguridad de datos, plan de incidencias, capacitaciones, evaluación de riesgos, seguridad en línea.

Escala de medición: De naturaleza ordinal, ya que permite evaluar la propuesta a través de validaciones por expertos mediante la V Aiken para medir la variante del (GD).

Variable 2: Calidad de Servicio

Definición conceptual: La (CS) es una estrategia ampliamente utilizada por todas las organizaciones con el propósito de lograr reconocimiento, liderazgo y, sobre todo, satisfacción de sus clientes. A través de un servicio excelente se pueden satisfacer a los clientes (Rojas et al., 2020).

Definición operacional: La (CS) se evalúa a través de las dimensiones como la calidad de la interacción, calidad del resultado y calidad del entorno físico a través de un cuestionario de 26 preguntas.

Indicadores: Actitud, comportamiento, experiencia, tiempo de espera, elementos tangibles, valencia de servicio, condiciones ambientales, diseño de las instalaciones y condiciones para socializar.

Escala de medición: Fue de tipo ordinal, ya que permitió evaluar a los participantes a través de respuestas utilizadas por el investigador en los instrumentos mediante la escala de Likert para medir la variante (CS).

3.3. Población muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población fue censal no está estratificada y se trabajó con 30 servidores públicos que pertenecen a la DSP y registrados actualmente en la oficina de recursos humanos de la entidad. En ese sentido la muestra constituye los mismos servidores públicos de la población.

Criterio de inclusión: Servidores públicos nombrados y otros con contrato CAS durante el año 2023.

Criterio de exclusión: Servidores públicos que estén contratados por orden de servicios.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se trabajó con la técnica de la encuesta que fue aplicada a todos los servidores públicos de la DSP. El instrumento fue un cuestionario que obtuvo una confiabilidad de alfa de Cronbach de 0,836 analizado en el SPSS 26 como se mostró en el anexo 15. Este instrumento se basó en el Modelo Multidimensional Jerárquico (MMJ) de (Brady & Cronin, 2001) que se compone de 27 preguntas cerradas, haciendo uso de la escala de Likert de 7 puntos, lo cual permitió identificar el nivel de CS en una red de salud Amazonas. Se recalca que de las 27 preguntas solo 26 de ellas fueron las que más se adaptaron, debido a que una pregunta estaba más enfocada al usuario final lo que imposibilitó ser aplicada a los servidores públicos de la entidad.

3.5. Procedimientos

Se solicitó el permiso al director de la entidad. Luego se requirió a recursos humanos la lista de los servidores públicos de la DSP. Se procedió a la aplicación del cuestionario mediante Google forms para medir el nivel de la CS. Después se trabajó el diseño de la propuesta de gobierno digital para luego socializar con los funcionarios.

3.6. Método de análisis

Los datos recopilados mediante 30 encuestas se analizaron utilizando la estadística descriptiva. Se empleó el software Microsoft Excel 2019 para el procesamiento de los datos según las tres dimensiones y nueve subdimensiones del Modelo Multidimensional Jerárquico de CS. Esta acción obtuvo porcentajes para la creación de tablas, cumpliendo con los objetivos e hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

Se consideraron los principios éticos fundamentados en el Informe Belmont (1979) y según Resolución de consejo universitario N°0340-2021/UCV que permitirán cumplir con dichos principios Viera (2018).

En primer lugar, el principio de beneficencia dado que la investigación tiene como objetivo mejorar la CS proporcionado por la entidad, en beneficio directo de los usuarios. Posteriormente la no maleficencia ya que no se causó perjuicio a los encuestados por lo que su participación será anónima. Luego la autonomía ya que el investigador fue el responsable de diseñar y formular los elementos de la investigación, siendo el originador y autor del estudio. Después el principio de justicia puesto que se garantizó el buen trato a todos los participantes en la aplicación del cuestionario de manera justa evitando cualquier forma de discriminación. Finalmente, se tomó en cuenta los principios éticos de las normas APA7, ya que se respaldó el reconocimiento apropiado de las ideas y resultados de otros investigadores. Asimismo, se buscó facilitar el acceso de los lectores a las fuentes utilizadas y se contribuyó al avance de las líneas investigativas.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de calidad de interacción en una red de salud de Amazonas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	16,7	16,7	16,7
	Regular	17	56,7	56,7	73,3
	Alto	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Respuestas emitidas por los servidores de la DSP.

Esta dimensión obtuvo un 56,7% siendo regular, esto se debió por que la actitud, el comportamiento y la experiencia que muestran los servidores públicos de la DSP al momento de prestar los servicios al usuario tienden a mostrar una postura regularmente adecuada en disposición de los usuarios.

Tabla 2

Indicador actitud

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	3	10,0	10,0	10,0
	Regular	24	80,0	80,0	90,0
	Alto	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Respuestas emitidas por los servidores de la DSP.

Respecto a la tabla 2 el dato más resaltante obtuvo un nivel regular con un 80% debido a que los servidores públicos demuestran una disposición moderada para poder ayudar a los usuarios demostrando una actitud positiva, que contribuye a tener atención regular en la DSP.

Tabla 3

Indicador comportamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	20,0	20,0	20,0
	Regular	21	70,0	70,0	90,0
	Alto	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Respuestas emitidas por los servidores de la DSP.

En cuanto a la tabla 3 el dato más relevante obtuvo un nivel regular con un 70% esto se debió porque en la DSP los servidores regularmente tratan de buscar acciones que contribuyan a entender que es lo que el usuario necesita, que contribuye a satisfacer las necesidades de los usuarios en la DSP.

Tabla 4

Indicador experiencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	6,7	6,7	6,7
	Regular	19	63,3	63,3	70,0
	Alto	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Respuestas emitidas por los servidores de la DSP.

En relación con la tabla 4 el dato más relevante obtuvo un nivel regular con un 63,3% esto se debió porque los trabajadores de la DSP cuentan con experiencia con respecto a las actividades que les corresponde realizar, demostrando que conocen su trabajo al momento de atender a los usuarios.

Tabla 5

Nivel de calidad del resultado en una red de salud de Amazonas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	23,3	23,3	23,3
	Regular	15	50,0	50,0	73,3
	Alto	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Respuestas emitidas por los servidores de la DSP.

En los resultados de la Tabla 5 se evidencio que el 50% de los encuestados tuvieron una perspectiva del nivel de la calidad del resultado como regular, esto se debió por que los servidores identificaron que el tiempo de espera para el servicio que se ofrece en la DSP está dentro de un rango regular considerable al momento realizarse el servicio.

Tabla 6*Indicador tiempo de espera*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	10,0	10,0	10,0
	Regular	21	70,0	70,0	80,0
	Alto	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Respuestas emitidas por los servidores de la DSP.

Acerca de la tabla 6 el dato más relevante obtuvo un nivel regular con un 70% esto se debió porque los trabajadores de la DSP tratan regularmente de buscar tiempos que sean óptimos para la atención de cada usuario.

Tabla 7*Indicador elementos tangibles*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	10	33,3	33,3	33,3
	Regular	13	43,3	43,3	76,7
	Alto	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Respuestas emitidas por los servidores de la DSP.

Respecto a la tabla 7 el dato más relevante obtuvo un nivel regular con un 43,3%, esto se debió porque los servidores de DSP brindan una atención optima a los usuarios, por lo que se sienten satisfechos con los servicios.

Tabla 8*Indicador valencia del servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	20,0	20,0	20,0
	Regular	18	60,0	60,0	80,0
	Alto	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Respuestas emitidas por los servidores de la DSP.

Acerca de la tabla 8 el dato más relevante obtuvo un nivel regular con un 60%, esto se debió porque los servidores de la DSP regularmente tratan de hacer

que los usuarios se sientan cómodos y se preocupan por otorgarles una adecuada atención para que perciban una buena experiencia en la entidad.

Tabla 9

Nivel de calidad del entorno físico en una red de salud de Amazonas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	16,7	16,7	16,7
	Regular	14	46,7	46,7	63,3
	Alto	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Respuestas emitidas por los servidores de la DSP.

El destacado obtuvo un nivel regular de 46,7%, donde los encuestados están parcialmente contentos con la calidad de las instalaciones de la DSP ya que no alcanza un nivel destacado en infraestructura en comparación con otras redes de salud del departamento de Amazonas, conllevando a una atención limitada.

Tabla 10

Indicador condiciones ambientales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	20,0	20,0	20,0
	Regular	14	46,7	46,7	66,7
	Alto	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Respuestas emitidas por los servidores de la DSP.

En la tabla 10 el dato más relevante obtuvo un nivel regular con un 46,7%, esto se debió porque la DSP tiene un ambiente visualmente agradable para los trabajadores, los cuales consideran que ayuda a cuidar la imagen de la entidad.

Tabla 11

Indicador diseño de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	13	43,3	43,3	43,3
	Regular	11	36,7	36,7	80,0
	Alto	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Respuestas emitidas por los servidores de la DSP.

Acerca de la tabla 11 el dato más relevante obtuvo un nivel bajo con un 43,3% esto se debió porque los trabajadores de la DSP no muestran preocupación por mantener las instalaciones de la oficina limpia, ordenada para la comodidad de los usuarios.

Tabla 12

Indicador condiciones para socializar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	26,7	26,7	26,7
	Regular	15	50,0	50,0	76,7
	Alto	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Respuestas emitidas por los servidores de la DSP.

Acerca de la tabla 12 el dato más relevante obtuvo un nivel regular con un 50% esto se debió porque los trabajadores de la DSP perciben regularmente que al momento de la atención los usuarios se retiran contentos y haciendo comentarios positivos sobre la entidad porque mayormente encuentran lo que desearon al momento del servicio.

Tabla 13

Validación de propuesta por V de Aiken

Criterios	J1	J2	J3	V Aiken por criterio
Claridad	3.64	4	3.93	0.95
Coherencia	3.64	4	4.00	0.96
Relevancia	3.64	4	3.79	0.94
TOTAL				0.95

Nota. Respuestas emitidas por los tres expertos.

La validación de la propuesta obtuvo un valor alto de 0.95 mediante el análisis de la V de Aiken, indicando un fuerte acuerdo entre los jueces expertos. Esto significa que tiene muy buena validez de contenido, lo cual brinda evidencia sólida para continuar con la propuesta.

V. DISCUSIÓN

Respecto al nivel de calidad de la interacción en una red de salud de Amazonas, en la Tabla 1 se obtuvo un 56,7% en un nivel regular, esto quiere decir que la actitud, el comportamiento y la experiencia que muestran los servidores públicos de la DSP al momento de prestar los servicios al usuario regularmente tienden a mostrar una postura adecuada en disposición al beneficio de los usuarios. Los resultados resaltan la importancia de que los servidores públicos deben contar con una excelente formación donde demuestren conocimientos sólidos, que tengan un comportamiento excepcional y una actitud positiva hacia los servicios que ofrecen. Esto contribuye a que los usuarios perciban un buen dominio sobre el servicio generando confianza en encontrar soluciones para satisfacer sus necesidades.

Al comparar los resultados con investigaciones de los antecedentes, encontramos una similitud con los hallazgos de Mimbela (2018) quien identificó un nivel regular del 57% en la calidad de la interacción. Al comparar los resultados se identificó que obtuvieron el mismo nivel regular con un gran aproximamiento al porcentaje, donde se destacó que los servidores demostraron una actitud equilibrada en su disposición para ayudar a los usuarios, evidenciando similitudes en los hallazgos e indicando que ambas entidades mantienen un nivel regular en lo que respecta a la calidad de la interacción.

Así mismo en la investigación de Virú (2019) el nivel de calidad de la interacción obtuvo un nivel regular con un 60%. Los resultados tuvieron el mismo nivel regular, pero con una pequeña variación en el porcentaje obtenido, donde se determinó que no se alcanzó un nivel alto debido a que los servidores en las instituciones públicas se limitan a cumplir con la atención al usuario, descuidando aspectos cruciales como el trato cordial, la amabilidad, la cortesía, la empatía, la orientación adecuada y el constante desarrollo profesional. Por tal motivo es necesario abordar de manera efectiva estos indicadores, para poder visualizar una mejora en la calidad de la interacción que beneficie el servicio de la entidad, proporcionando así una atención al usuario que satisfaga sus expectativas.

A la misma vez Paipay (2021) en lo que respecta al nivel de calidad de la interacción obtuvo un nivel regular con un 94%. Este resultado tiene una similitud en lo que respecta al nivel regular obtenido en la calidad de la interacción, pero una pequeña diferencia en el porcentaje obtenido. Este nivel regular se debió por que se encontraron limitaciones en cuanto a la actitud profesional, la amabilidad, el respeto y la confianza que ofrecen los servidores públicos para brindar un buen servicio.

Estos hallazgos corroboraron a la literatura que sostiene que la calidad de la interacción está directamente vinculada a las correctas actitudes de los servidores. De acuerdo como lo planteó Calabuig et al. (2012) la calidad de la interacción aborda las actitudes de los empleados, la dinámica en la interacción empleado-cliente y la buena experiencia de los usuarios.

A partir de los resultados obtenidos, se identificaron diversos aspectos que impidieron a la calidad de la interacción llegar a un nivel alto. En el análisis, se evidenció puntos clave que requieren especial atención. En primer lugar, se observó que la amabilidad de los servidores públicos con los usuarios no ha sido plenamente satisfactoria. Además, la actitud de estos profesionales, en cuanto a demostrar su disposición para ayudar, también presenta oportunidades para un mejoramiento significativo. Asimismo, la conexión entre la actitud de los servidores públicos y la comprensión de las necesidades de los usuarios no ha alcanzado un nivel deseado. Otro aspecto crítico se refirió a la toma de acciones para entender las necesidades de los usuarios. En este sentido, se identificó una brecha que indica que estas acciones no se han llevado a cabo de manera efectiva. En el ámbito de la respuesta rápida a las necesidades de los usuarios, se evidencia que esta no ha sido plenamente satisfactoria durante la evaluación.

A su vez al analizar el comportamiento de los servidores públicos en el momento de la atención, se destaca que este no refleja completamente su entendimiento de las necesidades de los usuarios. Además, el conocimiento del trabajo por parte de estos profesionales y su capacidad para responder rápidamente a preguntas o consultas de los usuarios no ha alcanzado el nivel deseado. Finalmente, la confianza de los usuarios en los conocimientos de los

servidores públicos para satisfacer sus necesidades no ha sido plenamente establecida.

En relación con el nivel de la calidad del resultado en una red de salud de Amazonas, los resultados de la Tabla 2 reflejan un nivel regular con un 50%, esto se debió por que el tiempo de espera para el servicio que se ofrece en la DSP está dentro de un rango considerable al momento realizarse el servicio y que tratan habitualmente de dar una atención que este enfocada al tipo de necesidad que tiene el usuario.

Al contrastar estos resultados con investigaciones previas, se encontró diferencias notables con los hallazgos presentados por Virú (2019) quien identificó un nivel alto del 66% en el nivel de la calidad del resultado. En el contraste de estos resultados se pudo evidenciar las diferencias en cuestión de la dimensión calidad del resultado, pero aun así en ambas investigaciones muestran debilidades requiriendo mayor atención en poder establecer tiempos definidos para atender a cada usuario y que constantemente se pueda buscar acciones para satisfacer las experiencias que los usuarios requieren percibir, para lograr ofrecer un excelente servicio.

A la misma vez el nivel de la calidad del resultado obtenido en la investigación de Mimbela (2018) obtuvo un nivel regular con un 55%. El resultado guarda una similitud con el resultado obtenido en esta investigación teniendo un nivel regular con una diferencia mínima del 5% en comparación de los porcentajes. La calidad del resultado no alcanzó un nivel alto principalmente debido a la influencia del tiempo de espera, que es notablemente extenso para proporcionar respuestas a los documentos solicitador por los usuarios. Es crucial destacar este aspecto según Arévalo (2022) una de las deficiencias comunes en las entidades públicas radica en los procedimientos establecidos, especialmente en la gestión de archivos. La demora en la búsqueda de trámites contribuye directamente al aumento del tiempo de espera para la atención, subrayando así la importancia de este factor.

Estos resultados respaldaron la teoría que argumenta que la calidad del resultado según los investigadores Graikinis et al. (2019) es el logro que se

deriva de la ejecución de un servicio. Se evalúa en función de cómo los usuarios perciben y experimentan los resultados finales positivos derivadas de la prestación de servicios.

A través de los hallazgos obtenidos en el nivel de la calidad del resultado en una red de salud de Amazonas, se han identificado diversas debilidades en aspectos que han limitado el alcance hacia un nivel alto. En el análisis detallado, emergen aspectos significativos que requieren una especial atención. La previsibilidad del tiempo de espera en el servicio presenta dificultades, aunque existe un esfuerzo palpable por parte de los servidores públicos para minimizar este periodo, la realidad sugiere la existencia de oportunidades para mejoras más sustanciales. Además, a pesar de que en la entidad se reconoce la importancia del tiempo de espera para los usuarios, este reconocimiento no siempre se traduce de manera efectiva en una experiencia que refleje esta conciencia. La satisfacción continua del usuario con la atención brindada por la entidad muestra áreas de insatisfacción que demandan atención y ajustes.

A si mismo la alineación efectiva del servicio con las expectativas del usuario se presenta como un desafío pendiente. La percepción general del usuario sobre la experiencia ofrecida por la entidad no siempre es positiva, sugiriendo la necesidad de ajustes para lograr una armonía más sólida. A la misma vez el conocimiento y entendimiento profundo de las necesidades y expectativas de los usuarios también se revelan como áreas de mejora potencial. Mayor comprensión de estos aspectos podría contribuir significativamente a elevar la calidad del resultado. En tanto la percepción de excelencia en el servicio, a pesar de los esfuerzos actuales, no se manifiesta de manera uniforme. Esto indica que la Dirección de Salud Pública puede requerir mejoras estratégicas para lograr un nivel más consistente de satisfacción del usuario.

Al examinar los resultados obtenidos en el nivel de calidad del entorno físico en una red de salud de Amazonas, presentados en la Tabla 3 se evidenció que obtuvo un nivel regular con un 46,7%, esto implica que la calidad de las instalaciones de la Dirección de Salud Pública y la atención de los servicios que ofrecen están aún limitados. Al contrastar estos hallazgos con investigaciones

anteriores, se encontraron diferencias notables con los hallazgos presentados por Paipay (2021) quien identificó un nivel alto del 92% en la calidad del ambiente físico. Al cotejar con más precisión los resultados, se observaron diferencias notorias en lo concerniente a nivel obtenido en la calidad del entorno físico, pero a pesar de eso se encontró una relación respecto a la investigación donde se mencionó que para lograr una mejora en la calidad del entorno físico la entidad debe entender que las instalaciones son importantes para los usuarios para que logren tener la comodidad de un buen servicio que contribuya a una percepción positiva del usuario.

Estos resultados apoyaron la teoría que sostiene que la calidad del entorno físico según los autores Alexandris et al. (2017) es el ambiente en el que se lleva a cabo un servicio, el cual puede afectar la percepción general de la calidad del servicio si no es el adecuado. Dado que los servicios son intangibles y no se pueden medir o almacenar fácilmente.

A partir de los resultados obtenidos, se han identificado diversas debilidades que han restringido la capacidad de la calidad del entorno físico para alcanzar niveles más altos. En primer lugar, la percepción de que la entidad cuenta con un entorno visualmente agradable se presenta como un elemento importante, sin embargo, esta apreciación podría no ser lo suficientemente robusta para impulsar la calidad del entorno hacia niveles superiores. Luego, la cuestión de si el ambiente de la entidad cumple con las expectativas de los usuarios para una institución pública resalta la necesidad de tomar en cuenta las necesidades de los usuarios.

La evaluación de si la entidad comprende la importancia de la atmósfera para los usuarios sugiere que, a pesar de la conciencia, la implementación de estrategias efectivas para mejorar la atmósfera podría no estar totalmente desarrollada. En relación con la infraestructura, la opinión sobre si la entidad figura entre las mejores del departamento de Amazonas destacó la necesidad en la infraestructura para elevar la calidad del entorno físico. El reconocimiento de la importancia de las instalaciones para los usuarios, esta comprensión limitó la capacidad de la entidad para ofrecer un entorno físico de alta calidad. Adicionalmente, la percepción de si los usuarios expresan comentarios

positivos acerca de la institución reveló que hay insatisfacciones que afectan la calidad del entorno físico.

En el ámbito de la atención al usuario, se evidenció que la DSP no presta una grata atención al usuario y que no le prestan la debida atención a las opiniones individuales de los usuarios, creyendo que no afecta al buen servicio proporcionado por la DSP, esto señala una desconexión potencial entre las experiencias individuales. Finalmente, las limitaciones de la entidad para comprender que las opiniones negativas de algunos usuarios pueden influir en la percepción total del servicio Estos aspectos revelaron el motivo por el cual la calidad del ambiente físico alcanzó un nivel regular.

VI. CONCLUSIONES

1. La percepción de los funcionarios de la entidad en relación con la dimensión calidad de interacción fue regular, obtuvo un 56,7%. A pesar de que la entidad cuenta con personal capacitado, los servidores no logran inspirar la satisfacción de las necesidades de los usuarios, debido a las demoras constantes en sus respuestas.
2. La dimensión de calidad del resultado obtuvo un puntaje de 50% demostrando un nivel regular, destacando la deficiencia en el tiempo de espera del servicio de la entidad, que no logra ser predecible ni mantener un tiempo promedio establecido para cada servicio solicitado.
3. En tanto la dimensión calidad del entorno físico se ubicó con una calificación diferente que las otras dimensiones teniendo un nivel regular con un 46,7%, demostrando que hay limitaciones en la infraestructura de la entidad, donde se puede apreciar que no alcanza un nivel destacado en comparación con las otras redes de salud del departamento de Amazonas.
4. Se concluye con el diseño de la propuesta del gobierno digital en la accesibilidad virtual que permitirá mejorar la CS en una red de salud de Amazonas, según las estrategias planteadas como designación del líder de GD, creación del comité de GD y transformación digital, creación del plan de GD, incorporación de la transformación digital en el PEI y la designación del oficial de seguridad y confianza digital.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Dirección de Salud Pública implementar programas de capacitación especializados para los servidores públicos, centrándose en optimizar los tiempos de respuesta a las necesidades de los usuarios por ser el aspecto más crítico de la dimensión calidad de la interacción. Estos programas deben abordar técnicas y prácticas que mejoren la eficiencia en la atención, garantizando respuestas rápidas y satisfactorias, fortaleciendo la eficacia del servicio proporcionado por la entidad.
2. Considerando que el tiempo de espera del servicio en la entidad se identificó como el aspecto más crítico en la dimensión calidad del resultado debido a su falta de previsibilidad, se recomienda a la Dirección de Salud Pública implementar estrategias para optimizar y hacer más predecible este tiempo. Se recomienda evaluar y mejorar los procesos internos, implementar sistemas de gestión del tiempo, y establecer protocolos claros que contribuyan a ofrecer un servicio con tiempos de espera más consistentes.
3. Dada la evaluación crítica que indica que la infraestructura de la entidad no se encuentra entre las mejores del departamento de Amazonas en la dimensión calidad del entorno físico, se recomienda a la Dirección de Salud Pública que mediante la entidad puedan llevar a cabo una revisión exhaustiva para identificar áreas específicas de mejora. Se sugiere priorizar renovaciones o actualizaciones que contribuyan a elevar la calidad y estética de las instalaciones.
4. Se recomienda a la Dirección de Salud Pública de una red de salud de Amazonas implementar la propuesta de Gobierno Digital en la accesibilidad virtual con el fin de mejorar la calidad del servicio y lograr avanzar hacia un proceso de transformación digital que sitúe a la entidad en un estado moderno.

VIII.PROPUESTA

8.1. Título de la Propuesta

Gobierno digital en la accesibilidad virtual para la calidad de servicio en una red de salud de Amazonas

8.2. Presentación

La propuesta se realizó con el propósito de mejorar las deficiencias encontradas en esta investigación empezando por el nivel de calidad de la interacción, que apenas alcanzó un 56,7% en un nivel regular, donde se evidenció la existencia de desafíos considerables en la capacidad de la entidad para satisfacer las necesidades de sus usuarios. Así mismo el nivel de calidad del resultado también obtuvo un nivel regular del 50%, resaltando una problemática significativa en lo que respecta al tiempo de espera del servicio, el cual carece de previsibilidad y no mantiene un tiempo promedio establecido para cada servicio solicitado. Y también mejorar el nivel de calidad del entorno físico, que obtuvo un 46,7% mostrando que la calidad de las instalaciones de la Dirección de Salud Pública no alcanza un nivel destacado en infraestructura en comparación con otras redes de salud del departamento de Amazonas por lo que conlleva que la atención de los servicios que ofrecen sea limitada.

8.3. Conceptualización de la propuesta

La propuesta de gobierno digital consiste en la integración de las TIC para mejorar los procesos administrativos y de gestión en una red de salud de Amazonas. La accesibilidad virtual se refiere a garantizar que los servicios digitales sean accesibles para todos los ciudadanos, incluyendo aquellos con discapacidades o brecha digital.

La propuesta busca diseñar e implementar estrategias de gobierno digital, como trámites y servicios en línea, datos abiertos, participación ciudadana mediante TIC, etc. Esto con el fin de mejorar la CS (oportunidad, eficiencia, satisfacción del usuario) en una red de salud pública de la región Amazonas.

Se espera agilizar procesos, reducir costos operativos y acercar el servicio al ciudadano mediante soluciones digitales accesibles e incluyentes. Este enfoque tiene como finalidad crear un valor público que contribuya a avanzar hacia un proceso de transformación digital que sitúe a la entidad en un estado moderno y efectivamente en la realidad de un Gobierno Digital.

8.4. Objetivo de la propuesta

8.4.1. Objetivo general

Diseñar un modelo gobierno digital en la accesibilidad virtual para mejorar la calidad de servicio en una red de salud de Amazonas.

8.4.2. Objetivos específicos

Implementar estrategias para crear el modelo de la propuesta de Gobierno Digital que promuevan mejoras en la calidad del servicio en una red de salud de Amazonas.

Mejorar las tecnologías digitales, los servicios digitales, la identidad, los datos y la seguridad digital en una red de salud de Amazonas

8.5. Justificación

La presente propuesta surge como una solución concreta para mejorar las deficiencias detectadas en la calidad de servicio dentro de la red de salud de Amazonas.

A nivel social los principales beneficiarios será la ciudadanía que hace uso de los servicios que ofrece la Dirección de Salud Pública. Al implementar las estrategias establecidas en la propuesta de gobierno digital podrán mejorar la calidad de servicios mediante la accesibilidad virtual, lo que permitirá que la población pueda realizar sus trámites y consultas desde la comodidad de sus hogares.

A nivel administrativo esta propuesta ayudara a la DSP de una red salud de Amazonas a reducir cargas administrativas al eliminar el uso de papel e

integrar sistemas de gestión de información, permitiendo también llevar un mejor control y seguimiento de las solicitudes de los usuarios, mediante sistemas de información que registren tiempos de llegada y respuesta.

A nivel teórico la propuesta contribuye a generar información valiosa sobre las mejores prácticas del gobierno digital para que la Dirección de Salud Pública pueda conocer las limitaciones que aborda por no haber realizado una transformación digital. Cubriendo un vacío en la comprensión de los desafíos y mejores prácticas para la implementación efectiva de estrategias de gobierno digital.

8.6. Fundamentos

La propuesta se fundamenta desde una perspectiva epistemológica basada en el conectivismo, una teoría que reconoce la influencia crucial de la tecnología en la adquisición y evolución del conocimiento. Basados en este enfoque se prioriza la adaptabilidad constante a las innovaciones tecnológicas, por esa razón la propuesta presenta estrategias para implementar servicios digitalizados que se adapten a la velocidad del cambio (Solórzano & García, 2016).

El fundamento teórico se basa en las disposiciones de la Ley del Gobierno Digital busca crear un marco legal que abarque de manera integral el uso de tecnologías digitales y procesos digitalizados. El propósito principal es garantizar la prestación de servicios digitales bajo condiciones de seguridad, escalabilidad, agilidad y accesibilidad, promoviendo así la transparencia para todos los ciudadanos (Roseth et al., 2021).

Desde una perspectiva filosófica, esta propuesta se enmarca en una visión pragmática que reconoce la evolución constante de la sociedad y la tecnología. En este sentido, se parte del pragmatismo de William James, que enfatiza la adaptación de las instituciones a las necesidades cambiantes de la sociedad. La atención médica, como parte integral de la vida humana, debe evolucionar para adaptarse a las demandas de la era digital (Juncosa & Garcés, 2020).

8.7. Principios Disciplinarios

Solidaridad: La propuesta se destaca en el compromiso de mejorar la calidad de los servicios ayudando a tener una accesibilidad virtual para todos los ciudadanos, sin importar su ubicación. Se enfatiza la eliminación de barreras y la promoción de la adaptación digital, buscando garantizar que todos tengan igualdad de oportunidades para acceder y beneficiarse de los servicios que ofrece la Dirección de Salud Pública a través de plataformas digitales.

Participación: Con la propuesta de gobierno digital aplicada en la DSP los ciudadanos podrán tener la oportunidad de contribuir, expresar sus necesidades y colaborar en la toma de decisiones a través de plataformas interactivas y procesos de retroalimentación, buscando empoderar a la comunidad para que sea parte integral de la mejora de los servicios ofrecidos.

Pertinencia: La pertinencia de la propuesta radica en su contribución directa a superar las limitaciones actuales enfrentadas por la DSP mediante estrategias digitales que aborden estas limitaciones.

Integralidad: La propuesta tiene un diseño que parte de tratar de mejorar la calidad de los servicios de la Dirección de Salud Pública de una red de salud de Amazonas, también considera la experiencia del usuario, la capacitación del personal, la optimización de recursos y la implementación de tecnologías adecuadas para garantizar una solución completa y eficaz.

Flexibilidad: La propuesta tiene un diseño que puede adaptarse y ajustarse a cambios normativos, avances tecnológicos, a otras entidades, entre otros factores.

Gradualidad: es recomendable la retroalimentación continua y realizar ajustes iterativos en función de los comentarios y los resultados obtenidos durante la implementación de la propuesta.

8.8. Características

Las características más fundamentales para la orientación del diseño un modelo gobierno digital en la accesibilidad virtual para mejorar la calidad de servicio en una red de salud de Amazonas se mencionan a continuación:

Centrada en el Ciudadano: Se enfoca en satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, asegurando que los servicios digitales sean accesibles, comprensibles y se alineen con sus demandas.

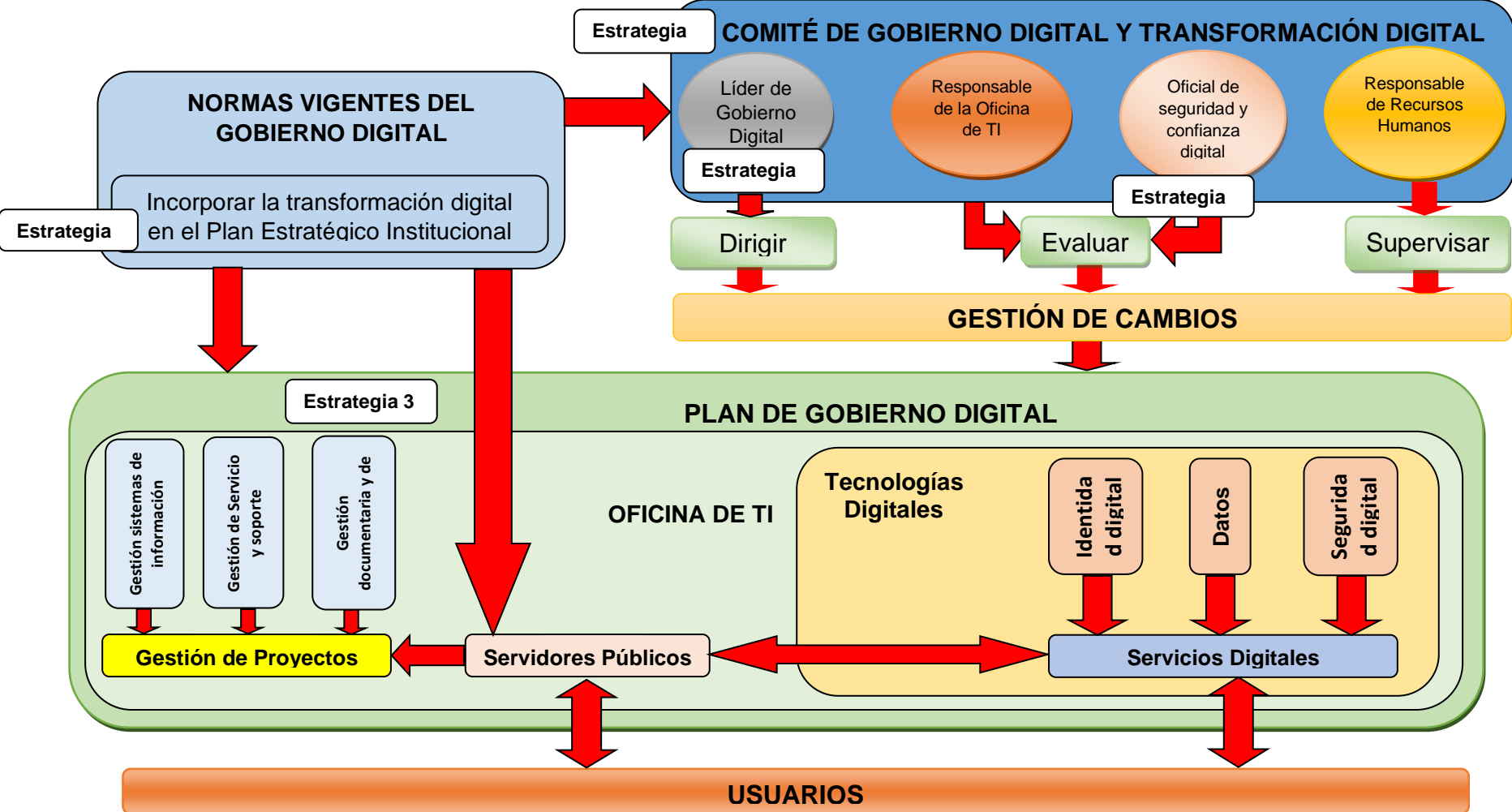
Eficiencia Operativa: Busca optimizar los procesos internos para reducir errores y mejorar la eficiencia en la prestación de servicios, permitiendo respuestas rápidas y efectivas a las demandas ciudadanas.

Seguridad y Privacidad: Establece implementar medidas sólidas de seguridad para proteger la información de los ciudadanos y garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos digitales.

Transparencia y Participación Ciudadana: Promueve la transparencia en las operaciones gubernamentales y fomentar la participación ciudadana en la toma de decisiones, construyendo así la confianza y la colaboración.

Adaptabilidad y Flexibilidad: La propuesta tiene la capacidad de adaptarse a cambios tecnológicos, normativos y sociales, asegurando la relevancia continua y la capacidad de evolución a lo largo del tiempo.

8.9. Esquema de la propuesta



Nota: Elaboración propia

8.10. Estrategias para implementar la propuesta

ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	OBJETIVOS	RECURSOS Y MATERIALES	RESPONSABLES	INTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
Designación del líder del gobierno Digital	<ul style="list-style-type: none"> - Selección del líder. - Definición de roles y responsabilidades. - Comunicación estratégica 	<p>Evaluar la satisfacción personal respecto a la designación del líder del Gobierno Digital y su capacidad para liderar la transformación digital.</p>	<p>Recursos Humanos: Se requerirá un equipo de recursos humanos para llevar a cabo el proceso de selección y designación del líder del Gobierno Digital.</p> <p>Criterios de Selección: Documentación detallada que defina los criterios específicos que se utilizarán para seleccionar al líder, como experiencia en transformación digital, habilidades de liderazgo y conocimiento en Gobierno Digital.</p> <p>Entrevistas y Evaluaciones:</p>	<p>El director ejecutivo o el líder de recursos humanos de la organización serían los responsables de esta estrategia. También podrían involucrar a un comité de selección designado específicamente para este propósito.</p>	<p>Instrumento de Evaluación: Encuesta de Satisfacción del Personal.</p>

			Material para realizar entrevistas y evaluaciones de candidatos, incluyendo cuestionarios de entrevistas y pruebas técnicas, si es necesario.		
Conformación del comité de Gobierno Digital y Transformación Digital	- Selección de miembros clave. - Establecimiento de reuniones regulares. - Evaluación de proyectos.	Evaluar el desempeño del Comité de Gobierno Digital y su contribución a la transformación digital.	Lista de Miembros Potenciales: Una lista de personas dentro de la organización con las habilidades y conocimientos necesarios para formar parte del comité. Normativas y Documentación Legal: Documentos que establezcan las responsabilidades y autoridad del comité, así como las políticas de reuniones y toma de decisiones. Agenda y Actas de Reuniones:	El líder del Gobierno Digital, en colaboración con los líderes de los diferentes departamentos y áreas relevantes de la organización, sería el responsable de identificar y seleccionar a los miembros del	Instrumento de Evaluación: Evaluación del Comité

Elaborar un plan de Gobierno Digital	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de necesidades. - Definición de objetivos SMART. - Planificación de recursos. 	Evaluar la calidad y efectividad del Plan de Gobierno Digital.	<p>Plantillas para agendas de reuniones y formularios para registrar las actas de las reuniones del comité.</p> <p>Software de Gestión de Proyectos: Herramientas de software para la planificación, programación y seguimiento del plan de Gobierno Digital.</p> <p>Plantillas de Planificación: Plantillas predefinidas para elaborar un plan detallado, que incluyan objetivos, cronogramas y presupuesto.</p> <p>Documentación de Recursos Necesarios: Lista de recursos necesarios para implementar el plan, como personal, tecnología y presupuesto.</p>	<p>comité.</p> <p>El líder del Gobierno Digital o un equipo designado para la transformación digital sería el responsable de desarrollar el plan. También podrían requerirse consultores externos con experiencia en Gobierno Digital y planificación</p>	Instrumento de Evaluación: Evaluación de la Calidad del Plan
--------------------------------------	--	--	--	---	--

<p>Incorporar la transformación digital en el Plan Estratégico Institucional</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión del Plan Estratégico. - Establecimiento de indicadores clave de desempeño (KPIs). - Difusión y alineación. 	<p>Evaluar la efectividad de la integración de la transformación digital en el Plan Estratégico Institucional.</p>	<p>Copia del Plan Estratégico Actual: Una copia del plan estratégico institucional existente para revisión y modificación.</p> <p>Indicadores Clave de Desempeño (KPIs): Herramientas y metodologías para definir y medir los KPIs relacionados con la transformación digital.</p> <p>Materiales de Comunicación Interna: Recursos para comunicar la integración de la transformación digital a los empleados, como presentaciones, correos electrónicos y documentos informativos.</p>	<p>estratégica.</p> <p>El líder del Gobierno Digital y el equipo encargado de la transformación digital serían los principales responsables de la integración de la transformación digital en el plan estratégico. Sin embargo, esto requeriría la colaboración y el apoyo de los líderes de la organización en general.</p>	<p>Instrumento de Evaluación: Evaluación de la Integración Estratégica</p>
--	---	--	---	--	--

Designar al oficial de seguridad y confianza digital	<ul style="list-style-type: none"> - Selección del oficial. - Implementación de políticas de seguridad. - Educación y capacitación en seguridad 	Evaluar el desempeño del oficial designado en la gestión de la seguridad y confianza digital.	<p>Descripción del Puesto: Un documento que describa las responsabilidades y requisitos del puesto del oficial de seguridad y confianza digital.</p> <p>Políticas de Seguridad: Documentos y políticas de seguridad digital que serán implementados y aplicados por el oficial de seguridad.</p> <p>Materiales de Capacitación: Recursos de capacitación en seguridad digital, como cursos en línea, manuales y material de sensibilización.</p>	El líder del Gobierno Digital, en coordinación con el área de tecnología de la organización, sería el responsable de la selección y designación del oficial de seguridad y confianza digital. También podrían involucrarse los departamentos de recursos humanos y legal en el proceso de selección.	Instrumento de Evaluación: Evaluación del Oficial de Seguridad y Confianza Digital
--	--	---	--	--	--

Nota: Elaboración propia

8.11. Evaluación de la propuesta

ESTRATEGIAS	OBJETIVO	INDICADOR	VALORACIÓN
Designación del líder del gobierno Digital	Seleccionar y designar a un líder del Gobierno Digital altamente calificado en un plazo de tres meses, con el fin de proporcionar una dirección sólida y visionaria para la transformación digital de la red de salud de Amazonas.	<p>Indicador: Tiempo de Selección del Líder</p> <p>Descripción: El tiempo transcurrido desde el inicio del proceso de selección hasta la designación del líder del Gobierno Digital.</p> <p>Meta: Designar al líder del Gobierno Digital en un plazo de tres meses a partir del inicio del proceso de selección.</p> <p>Importancia: Este indicador evalúa la eficiencia del proceso de selección y designación del líder, asegurando que se realice de manera oportuna para impulsar la transformación digital de la organización.</p>	<p>Rango de Valoración: Baja - Moderada - Alta - Muy Alta</p> <p>Baja: Si el proceso de selección del líder del Gobierno Digital experimenta retrasos significativos o no se selecciona un líder adecuado en un plazo prolongado.</p> <p>Moderada: Si se selecciona un líder competente dentro de un plazo razonable, pero su impacto inicial se considera limitado.</p> <p>Alta: Si se designa un líder altamente calificado en un plazo razonable y se le proporciona el apoyo necesario para iniciar la transformación digital.</p> <p>Muy Alta: Si se selecciona un líder excepcionalmente calificado en un plazo corto y se establece una base sólida para la estrategia de Gobierno Digital.</p>

<p>Conformación del comité de Gobierno Digital y Transformación Digital</p>	<p>Establecer y consolidar un Comité de Gobierno Digital plenamente funcional y comprometido en un plazo de seis meses, con el propósito de supervisar y guiar la estrategia de digitalización de la organización.</p>	<p>Indicador: Nivel de Participación del Comité</p> <p>Descripción: El porcentaje de asistencia y participación activa de los miembros del Comité en las reuniones programadas.</p> <p>Meta: Mantener un nivel de participación del Comité superior al 80% en todas las reuniones.</p> <p>Importancia: Este indicador mide el compromiso y la contribución del Comité en la supervisión de la estrategia de digitalización, asegurando una gestión efectiva de la transformación digital.</p>	<p>Rango de Valoración: Baja - Moderada - Alta - Muy Alta</p> <p>Baja: Si el Comité enfrenta desafíos para su formación o no participa de manera activa en las reuniones.</p> <p>Moderada: Si el Comité se forma de manera adecuada y participa en las reuniones, pero la toma de decisiones y la eficacia podrían mejorar.</p> <p>Alta: Si el Comité se conforma con miembros competentes y participa activamente en las reuniones, tomando decisiones informadas.</p> <p>Muy Alta: Si el Comité se forma de manera efectiva, con miembros altamente comprometidos y contribuye significativamente a la supervisión y guía de la estrategia de</p>
---	--	---	---

Elaborar un plan de Gobierno Digital	Desarrollar un Plan de Gobierno Digital integral y alineado con los objetivos estratégicos de la organización en un plazo de cuatro meses, que establezca las bases para la implementación efectiva de proyectos digitales.	<p>Indicador: Calidad del Plan de Gobierno Digital</p> <p>Descripción: Una calificación (por ejemplo, en una escala del 1 al 10) otorgada por expertos internos o externos a la calidad y efectividad del Plan de Gobierno Digital.</p> <p>Meta: Obtener una calificación igual o superior a 8 en la evaluación de calidad del plan.</p> <p>Importancia: Este indicador evalúa la robustez y viabilidad del plan, asegurando que esté bien estructurado y alineado con los objetivos estratégicos.</p>	<p>digitalización.</p> <p>Rango de Valoración: Baja - Moderada - Alta - Muy Alta</p> <p>Baja: Si el plan se desarrolla de manera deficiente, sin una visión clara o sin la participación de los interesados clave.</p> <p>Moderada: Si el plan se elabora de manera razonable, pero podría mejorar en términos de claridad y alineación con los objetivos.</p> <p>Alta: Si el plan se desarrolla de manera efectiva, con objetivos claros, estrategias viables y una asignación adecuada de recursos.</p> <p>Muy Alta: Si el plan se elabora excepcionalmente, con una visión estratégica sólida y una alineación precisa con las</p>
--------------------------------------	---	--	---

<p>Incorporar la transformación digital en el Plan Estratégico Institucional</p>	<p>Integrar la transformación digital en el Plan Estratégico Institucional en un plazo de cinco meses, garantizando que los objetivos digitales estén alineados con la visión a largo plazo de la red de salud de Amazonas.</p>	<p>Indicador: Grado de Alineación Estratégica</p> <p>Descripción: Una calificación (por ejemplo, en una escala del 1 al 5) que mide el grado de alineación de los objetivos estratégicos con la transformación digital en el Plan Estratégico Institucional.</p> <p>Meta: Alcanzar una calificación de 4 o superior en el grado de alineación estratégica.</p> <p>Importancia: Este indicador asegura que la transformación digital esté completamente integrada en la visión y los</p>	<p>necesidades de la organización.</p> <p>Rango de Valoración: Baja - Moderada - Alta - Muy Alta</p> <p>Baja: Si la integración de la transformación digital en el Plan Estratégico es superficial o no se refleja de manera efectiva en la dirección estratégica.</p> <p>Moderada: Si se logra una integración razonable de la transformación digital en el plan, pero aún existen oportunidades de mejora en la alineación estratégica.</p> <p>Alta: Si la transformación digital se incorpora de manera efectiva en el Plan Estratégico, con una alineación sólida y un seguimiento de indicadores clave.</p> <p>Muy Alta: Si la integración de la transformación</p>
--	---	---	--

<p>Designar al oficial de seguridad y confianza digital</p> <p>al Seleccionar y de designar a un oficial de seguridad y confianza digital competente en un plazo de tres meses, con el objetivo de fortalecer la seguridad cibernética y la confianza en línea de la organización.</p>	<p>objetivos de la organización.</p> <p>Indicador: Efectividad de la Gestión de Seguridad</p> <p>Descripción: La tasa de éxito en la gestión de incidentes cibernéticos y la mejora en la seguridad digital medida por la reducción de vulnerabilidades y brechas de seguridad.</p> <p>Meta: Mantener una tasa de éxito superior al 90% en la gestión de incidentes y reducir las vulnerabilidades en un 20% en un año.</p> <p>Importancia: Este indicador mide la eficacia del oficial de seguridad en la protección de datos y la confianza en línea de la organización.</p>	<p>digital en el Plan Estratégico es excepcional, influyendo en toda la organización y reflejando una visión digital a largo plazo.</p> <p>Rango de Valoración: Baja - Moderada - Alta - Muy Alta</p> <p>Baja: Si la selección del oficial se retrasa o se designa a alguien con habilidades insuficientes en seguridad cibernética.</p> <p>Moderada: Si se designa a un oficial competente en un plazo razonable, pero la eficacia de su gestión de seguridad necesita mejoras.</p> <p>Alta: Si se selecciona a un oficial de seguridad y confianza digital altamente calificado en un plazo adecuado.</p> <p>Muy Alta: Si se designa a un oficial excepcionalmente competente en un tiempo breve, y su gestión de seguridad es efectiva y mejora constantemente.</p>
--	--	--

Nota: Elaboración propia

REFERENCIAS

- Alexandris, Theodorakis, Kaplanidou, & Papadimitriou. (2017). Event quality and loyalty among runners with different running involvement levels: The case of "The Alexander the Great" International Marathon. *International Journal of Event and Festival Management*, 8(3), 292-307. Scopus. <https://doi.org/10.1108/IJEFM-08-2016-0057>
- Arévalo. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en un hospital público del Perú. *Gaceta Científica*, 8(4), Article 4. <https://doi.org/10.46794/gacien.8.4.1709>
- Brady, M. K., & Cronin, J. J. (2001). Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *Journal of Marketing*, 65(3), 34-49. <https://doi.org/10.1509/jmkg.65.3.34.18334>
- Calabuig, Molina, & Núñez. (2012). Una Aplicación Inicial Del Modelo Tridimensional De Calidad De Servicio En Centros Deportivos Privados. *E-balonmano.com: Revista de Ciencias del Deporte*, 8(1), 67-81.
- Carriel, Merizalde, & Flores. (2018). Sistema de gestión y control de la calidad: Norma ISO 9001:2015. *RECIMUNDO*, 2(1), Article 1. <https://doi.org/10.26820/recimundo/2.1.2018.625-644>
- Cruz. (2022). Efectividad de la implementación del gobierno electrónico y digital en la gestión institucional de gobiernos regionales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 2079-2094. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3239
- Cruz, & Bailón. (2021). Conectivismo, ¿un nuevo paradigma del aprendizaje? *Desafíos*, 12(1), Article 1. <https://doi.org/10.37711/desafios.2021.12.1.259>

- Davila, & Davila. (2019). *Estudio de la calidad de servicio en la empresa Restaurante Turístico La Cabaña en la ciudad de Lambayeque, periodo 2017*. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/5071>
- Decreto Legislativo N° 1412. (2018). *Decreto Legislativo N.º 1412*. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/289706-1412>
- Diario Oficial el Peruano. (2023). *Avance en transformación digital*. <https://elperuano.pe/noticia/201219-avance-en-transformacion-digital>
- Gong, Y., Yang, J., & Shi, X. (2020). Towards a comprehensive understanding of digital transformation in government: Analysis of flexibility and enterprise architecture. *Government Information Quarterly*, 37(3), 101487. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101487>
- Gonzales, A. A. R., Santos, J. M. Q. D. L., & Seclén, G. A. V. (2021). Estrategias de gobierno electrónico para la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Lambayeque. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), Article 5. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.1045
- GOREA. (2020). *Resolución Ejecutiva Regional N.º 202-2020 GRA/GR*. <https://www.gob.pe/institucion/regionamazonas/normas-legales/991415-202-2020-gra-gr>
- Graikinis, Tsitskari, Kourtesis, & Alexandris. (2019). Exploring service quality perceptions and satisfaction of athletes in greek disability sports clubs. *Journal of Physical Education and Sport*, 19, 2139-2146. Scopus. <https://doi.org/10.7752/jpes.2019.s6321>
- Hai, N. C., Le, V. T. P., Son, N. T., & Tuan, P. V. (2023). EVALUATION OF CITIZENS' SATISFACTION WITH THE QUALITY OF PUBLIC ADMINISTRATIVE SERVICES IN THE MEKONG DELTA, VIETNAM.

- Geojournal of Tourism and Geosites*, 48(2spl), 751-762. Scopus.
<https://doi.org/10.30892/gtg.482spl09-1075>
- Harazneh, I., Adaileh, M. J., Thbeitat, A., Afaneh, S., Khanfar, S., Harasis, A. A., & Elrehail, H. (2020). The impact of quality of services and satisfaction on customer loyalty: The moderate role of switching costs. *Management Science Letters*, 10(8), 1843-1856. Scopus.
<https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.12.034>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 edición). McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
<http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20SAMPIERI.pdf>
- Hertati, D. (2023). Evaluation of the Quality of Web-Based Integrated Administration Services (PATEN) in Sidoarjo District, Indonesia. *Lex Localis*, 21(1), 1-15. [https://doi.org/10.4335/21.1.1-15\(2023\)](https://doi.org/10.4335/21.1.1-15(2023))
- Informe Belmont. (1979). INFORME BELMONT: Principios éticos y normas para el desarrollo de las investigaciones que involucran a seres humanos.*. *Revista Médica Herediana*, 4(3), Article 3.
<https://doi.org/10.20453/rmh.v4i3.424>
- Jian-Li, G., Chen, Y., & Zhang, X.-Q. (2023). Digital Technology Driving Exploratory Innovation in the Enterprise: A Mediated Model with Moderation. *Systems*, 11(3). <https://doi.org/10.3390/systems11030118>
- Juncosa, B. J. E., & Garcés, V. L. F. (2020). *¿Qué es la teoría? Enfoques, usos y debates en torno al pensamiento teórico*. Editorial Abya-Yala.
<https://books.scielo.org/id/3dpsk>

- Kniazieva, T. V., Kazanska, O. O., Orochovska, L. A., Tsymbalenko, Y. Y., & Dergach, A. V. (2023). Analysis of the Impact of Digitalization on the Quality and Availability of Public Services in Ukraine – A Comparative Approach with Insights from Estonia. *Statistics, Politics and Policy*. <https://doi.org/10.1515/spp-2023-0012>
- Li, E., Chen, Q., Zhang, X., & Zhang, C. (2023). Digital Government Development, Local Governments' Attention Distribution and Enterprise Total Factor Productivity: Evidence from China. *Sustainability*, 15(3). <https://doi.org/10.3390/su15032472>
- Lindgren, I., & Van Veenstra, A. F. (2018). *Digital government transformation: A case illustrating public e-service development as part of public sector transformation*. 1-6. <https://doi.org/10.1145/3209281.3209302>
- Masiero, S. (2023). Digital identity as platform-mediated surveillance. *Big Data & Society*, 10(1), 20539517221135176. <https://doi.org/10.1177/20539517221135176>
- Medina-Quintero, J. M., Ábrego-Almazán, D., & Echeverría-Ríos, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación administrativa*, 50(127). <https://doi.org/10.35426/iav50n127.04>
- Mimbela, B. R. P. (2018). *Calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lambayeque 2018*. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2320>
- Ministerio de Salud [MINSA]. (2022). *Plan de Implementación de la Agenda Digital del Sector Salud—Fase Fundacional 2022*. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/3730893-plan->

de-implementacion-de-la-agenda-digital-del-sector-salud-fase-fundacional-2022

- MINSA. (2023). *Resolución Ministerial N.º 358-2023-MINSA*.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1198959/plan-estrategico-institucional-del-ministerio-de-salud-al-2023.pdf>
- Morales, J. L. M., Zela, M. A. C., Valderrama, S. O. M., & Mamani, D. Q. (2023). Gobierno abierto en municipalidades del Perú como alternativa para generar confianza en los ciudadanos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(102), Article 102. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.102.2>
- Naser, A. (2021). *Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental: Una guía para su implementación* (pp. 1-94) [Guía]. CEPAL.
<https://www.gob.pe/institucion/mimp/informes-publicaciones/2017851-gobernanza-digital-e-interoperabilidad-gubernamental-una-guia-para-su-implementacion>
- Nieto, N. (2018). Tipos de Investigación. *Universidad Santo Domingo de Guzmán*.
<http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
- Nordic, C. (2021). *GovTech in the Nordic-Baltic region Part 1: The GovTech situation, challenges and recommendations*.
<https://doi.org/10.6027/nord2021-023>
- Norma ISO 9001. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad—Fundamentos y vocabulario*.
http://www.congresoson.gob.mx:81/Content/ISO/documentos/ISO_9001_2015.pdf
- ONU. (2019). *Infraestructura. Desarrollo Sostenible*.
<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/infrastructure/>

- Owusu, A. (2023). Assessing the impact of e-government systems from citizens' perspective: Evidence from Ghana. *Electronic Government*, 19(3), 376-400. Scopus. <https://doi.org/10.1504/EG.2023.130583>
- Paipay Mendoza, L. A. (2021). Calidad del servicio y satisfacción de los pacientes del área de medicina del Centro de Salud San Antonio de Ate, 2020. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54146>
- Decreto Supremo N.º 029-2021-PCM, (2021). <https://www.gob.pe/es/institucion/pcm/normas-legales/1705101-029-2021-pcm>
- Ramos Gamarra, E. E., Orosco-Fabian, J. R., & Espinoza Orozco, J. B. (2023). Gobierno digital municipal desde la percepción de los ciudadanos. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 19(1), 131-140. <https://doi.org/10.18004/riics.2023.junio.131>
- Revelo, J., Puruncaja, I., & Cazares, L. (2020). Gobierno digital en América Latina: ¿un reto de la gestión pública de gobierno abierto? *FIGEMPA: Investigación y Desarrollo*, 1, 32-41. <https://doi.org/10.29166/revfig.v1i2.2467>
- Rika, Y., & Hasibuan, Z. A. (2022). Best practice framework for information technology security governance in Indonesian government. *International Journal of Electrical and Computer Engineering*, 12(6), 6522-6534. <https://doi.org/10.11591/ijece.v12i6.pp6522-6534>
- Rojas-Martínez, C., Niebles-Nuñez, W., Pacheco-Ruíz, C., & Hernández-Palma, H. G. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información*

tecnológica, 31(4), 221-232. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>

Romero, R. C. (2018). Gobernanza digital: Un análisis de propuestas para Costa Rica. *E-Ciencias de la Información*, 8(1), 101-118. <https://doi.org/10.15517/eci.v8i1.29808>

Roseth, B., Reyes, A., & Amézaga, K. Y. (2021). Servicios públicos y gobierno digital durante la pandemia: Perspectivas de los ciudadanos, los funcionarios y las instituciones públicas. *IDB Publications*. <https://doi.org/10.18235/0003122>

Salas-Tanchiva, C. C. (2022). Repercusión e importancia de la automatización del trámite documentario en las instituciones públicas. *Revista Científica de Sistemas e Informática*, 2(1), Article 1. <https://doi.org/10.51252/rcsi.v2i1.266>

Santana, Salmon, & Villavicencio. (2021). Gestión Documental orientada a la conservación de los documentos en el Archivo Histórico de la Universidad Técnica de Manabí. *ReHuSo: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 6(Especial), Article Especial. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v6iEspecial.3785>

Shi, & Shang. (2020). A review on quality of service and servqual model. *Lecture Notes in Computer Science (Including Subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)*, 12204 LNCS, 188-204. Scopus. https://doi.org/10.1007/978-3-030-50341-3_15

Solórzano, & García. (2016). Fundamentos del aprendizaje en red desde el conectivismo y la teoría de la actividad. *Revista Cubana de Educación Superior*, 35(3), 98-112.

- Tello. (2020). *Implementación del gobierno electrónico en tres municipios de sexta categoría en Colombia. Un estudio de caso.*
<https://bdigital.uexternado.edu.co/entities/publication/e3310fa9-3a24-47af-84d0-3aa9298f9d08>
- Viera. (2018). Ética e investigación. *Revista Boletín Redipe*, 7(2), Article 2.
- Virú. (2019). Percepción del usuario sobre la calidad de servicio en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2018. *Repositorio Institucional - UCV.* <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35074>
- Wang, Sun, & Shen. (2023). Exploring the Multiple Paths to Improve the Construction Level of Digital Government: Qualitative Comparative Analysis Based on the WSR Framework. *Sustainability*, 15(13).
<https://doi.org/10.3390/su15139891>
- Ye, Su, Yao, Dong, Lin, & Yu. (2023). How Do Citizens View Digital Government Services? Study on Digital Government Service Quality Based on Citizen Feedback. *Mathematics*, 11(14). Scopus.
<https://doi.org/10.3390/math11143122>
- Yoon, & Cha. (2020). A qualitative review of cruise service quality: Case studies from Asia. *Sustainability (Switzerland)*, 12(19), 1-24. Scopus.
<https://doi.org/10.3390/su12198073>
- Zouari, & Abdelhedi. (2021). Customer satisfaction in the digital era: Evidence from Islamic banking. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 10(1). Scopus. <https://doi.org/10.1186/s13731-021-00151-x>
- Zuñiga. (2021). La gestión administrativa y la calidad de atención al cliente en la Empresa W&C San Juan Almacenes S.A.C., en la ciudad de Jaén en el

año 2021. *Repositorio Institucional* - UCV.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85569>

Gobierno Digital

la confianza y satisfacer las necesidades de los ciudadanos y personas en general en el entorno digital, orientado a la transformación digital del Estado (Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, 2021, p.10)

mediante la consideración de sus dimensiones e indicadores.

Servicios digitales

Sitio Web
Sistema de tramites en línea
Innovación Tecnológica
Accesibilidad.

Calidad

Disponibilidad

Datos

Cultura de datos
Valoración de datos
Copia de seguridad de datos
Plan de incidencias

Seguridad digital

Capacitaciones
Evaluación de riesgos
Seguridad en línea

Calidad de Servicio	Es la capacidad de una organización para cumplir con las necesidades y expectativas de sus clientes y otras partes interesadas relevantes, alentando una cultura interna que se traduce en comportamientos, actitudes, actividades y procesos que aportan valor. Esta calidad no se limita únicamente al cumplimiento de las funciones previstas, sino que también se relaciona con la percepción del valor y los beneficios para los usuarios, así como con el impacto previsto y no previsto en las partes interesadas pertinentes (Norma ISO 9001, 2015)	La calidad de servicio se refiere a la capacidad de las organizaciones para satisfacer las necesidades y expectativas de la población, ofreciendo un servicio que agregue valor y beneficios tangibles, promoviendo la excelencia y la satisfacción de los usuarios, el cual será medido con un cuestionario de 26 preguntas.	Actitud		
			Calidad de la interacción	Comportamiento	
				Experiencia	
				Tiempo de espera	Encuesta
					Cuestionario
			Calidad del resultado	Elementos tangibles	
				Valencia del servicio	
				Condiciones ambientales	
		Calidad del entorno físico	Diseño de las instalaciones		
			Condiciones para socializar		

Anexo 2: Matriz de consistencia

PROBLEMA DE INVESTIGACION	OBJETIVOS DE INVESTIGACION	HIPÓTESIS	VARIABLE	POBLACION Y MUESTRA	DISEÑO	INSTRUMENTO
<p>Problema Principal</p> <p>¿De qué manera el diseño de una propuesta de gobierno digital en la accesibilidad virtual mejorará la calidad de servicio en una red de salud de Amazonas?</p>	<p>Objetivo Principal</p> <p>Diseñar una propuesta de gobierno digital en la accesibilidad virtual para mejorar la calidad de servicio en una red de salud de Amazonas.</p>	<p>El diseño de una propuesta de gobierno digital en la accesibilidad virtual mejora la calidad de servicio en una red de salud de Amazonas.</p>	<p>Variable Independiente</p> <p>Gobierno Digital</p>	<p>Población</p> <p>La población fue censal no estratificada y se trabajó con 30 servidores públicos que pertenecen a la Dirección de Salud Pública y registrados actualmente en la oficina de recursos humanos de la entidad. En ese sentido la muestra constituye los</p>	<p>Diseño de la Investigación</p> <p>→ Tipo básica</p> <p>↳ Diseño Experimental</p> <p>↳ Nivel Descriptivo - Prospectiva</p> <p>El diseño se diagramó de la siguiente manera:</p> <p>G → O → X</p>	<p>Questionario</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>(a) ¿Cuál es el nivel de la calidad de interacción en una red de salud de Amazonas?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>(a) Identificar el nivel de la calidad de interacción en una red de salud de Amazonas.</p>		<p>Variable Dependiente</p> <p>Calidad de Servicio</p>			

(b) ¿Cuál es el nivel de la calidad del entorno físico en una red de salud de Amazonas?

(b) Determinar el nivel de la calidad del resultado en una red de salud de Amazonas

(c) ¿Cuál es el nivel de la calidad del ambiente físico en una red de salud de Amazonas?

(c) Identificar el nivel de la calidad del entorno físico en una red de salud de Amazonas.

(d) ¿De qué manera se valida una propuesta de gobierno digital para la calidad de servicio en una red de salud Amazonas?

(d) Validar la propuesta de gobierno digital para la calidad de servicio en una red de salud Amazonas.

mismos servidores públicos de la población.

Criterios de inclusión:
Servidores públicos nombrados y otros con contratos CAS durante el año 2023.

Criterios de exclusión:
Servidores públicos que estén contratado por orden de servicios.

Dónde:

G: Muestra

O: Observación actual de la realidad

X: Propuesta

Escala Ordinal de Tipo Likert

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO

Cuestionario para medir el nivel de la calidad de servicio en una red de salud de Amazonas.

La encuesta que responderá es de carácter anónimo, sus respuestas se mantendrán confidenciales y la información recopilada se empleará exclusivamente con propósitos académicos para poder identificar los siguientes objetivos específicos: el nivel de la calidad de interacción, así mismo el nivel de la calidad del resultado y por último nivel de la calidad del entorno físico en una red de salud de Amazonas.

Datos Generales:

Sexo:	Masculino	()	Femenino	()
Edad:				
Situación Laboral:	CAS	()	NOMBRADO	()

Por lo tanto, a continuación, se muestran las preguntas con siete alternativas y se le pide responder todas seleccionando una única opción marcada con aspa (X). Por favor, conteste con total sinceridad.

Valores de la escala de medición:

1	2	3	4	5	6	7
Extremadamente insatisfecho	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Neutro	Satisfecho	Muy satisfecho	Extremadamente satisfecho

N°	CALIDAD DE LA INTERACCIÓN	ESCALA DE CALIFICACIÓN						
		1	2	3	4	5	6	7
	Actitud							
1	Los servidores públicos de la entidad son amables con los usuarios.							
2	La actitud de los servidores públicos de la entidad demuestra su disposición para							

	ayudar a los usuarios.							
3	La actitud de los servidores públicos de la entidad demuestra que entienden la necesidad de los usuarios.							
Comportamiento		1	2	3	4	5	6	7
4	Los servidores públicos de la entidad toman acciones para entender las necesidades de los usuarios.							
5	Los servidores públicos de la entidad responden rápidamente a las necesidades de los usuarios.							
6	A la hora de la atención. El comportamiento de los servidores públicos de la entidad indica que ellos entienden las necesidades de los usuarios (la acción).							
Experiencia		1	2	3	4	5	6	7
7	Los servidores públicos de la entidad conocen su trabajo.							
8	Los servidores públicos de la entidad son capaces de responder a las preguntas (consultas) de los usuarios rápidamente.							
9	Los usuarios pueden confiar en los conocimientos de los servidores públicos para satisfacer sus necesidades.							
N°	CALIDAD DEL RESULTADO	ESCALA DE CALIFICACIÓN						
Tiempo de espera		1	2	3	4	5	6	7
10	El tiempo de espera del servicio en la entidad es predecible.							
11	Los servidores públicos de la entidad tratan de mantener el tiempo de espera al mínimo.							

12	En la entidad entienden que el tiempo de espera es importante para los usuarios.							
Elementos tangibles		1	2	3	4	5	6	7
13	Esta usted constantemente satisfecho con la atención que se le brinda al usuario por parte de la entidad.							
14	La entidad brinda el servicio que el usuario busca.							
Valencia del servicio		1	2	3	4	5	6	7
15	A su entender por lo general piensa que los usuarios tienen una buena experiencia cuando salen de la entidad.							
16	A su entender la entidad intenta dar a los usuarios una buena experiencia.							
17	A su entender la entidad conoce el tipo de experiencia que los usuarios quieren.							
18	Usted considera que la entidad ofrece un excelente servicio.							
N°	CALIDAD DEL ENTORNO FÍSICO	ESCALA DE CALIFICACIÓN						
Condiciones ambientales		1	2	3	4	5	6	7
19	Usted considera que la entidad, tiene un ambiente visualmente agradable.							
20	Usted considera que el ambiente de la entidad es lo que los usuarios buscan de una institución pública.							
21	Considera usted que la entidad entiende que la atmósfera es importante para los usuarios.							
Diseño de las instalaciones		1	2	3	4	5	6	7

22	La infraestructura de la entidad es una de los mejores del departamento de Amazonas.							
23	La entidad entiende que las instalaciones son importantes para los usuarios.							
Condiciones para socializar		1	2	3	4	5	6	7
24	A su entender los usuarios de la entidad hacen comentarios positivos de la institución.							
25	A su entender la mala atención que se le brinda a un usuario no altera el buen servicio que la entidad le otorga al resto de usuarios.							
26	A su entender la entidad comprende que la opinión negativa de algunos usuarios puede afectar la percepción sobre la totalidad del servicio.							

Anexo 4: Carta de autorización



Nº DOC: 3531859
Nº EXP: 2685801

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Bagua Grande, 19 de diciembre del 2023

CARTA 536-2021-G.R.AMAZONAS/DRSA/RSU-DSP-SS

Sr.

Ing. Sist. LIZANA FERNÁNDEZ, MICHAEL KENNETH

Alumno de Posgrado de la Universidad César Vallejo Campus Chiclayo

Bagua Grande.-

ASUNTO : APROBACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS Y APLICACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente y al mismo tiempo, informarle que mediante la solicitud para la autorización de recolección de datos y aplicar proyecto de investigación en *Unidad Ejecutora 404 Salud Utcubamba*, titulado “*Gobierno digital en la accesibilidad virtual para la calidad de servicio en una red de salud de Amazonas*”. *UTCUBAMBA 2023*”; para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

Expongo, que en atención directa a la Ley N°.30220 (Ley Universitaria) en cuyo capítulo VI, artículo 51 se menciona que: “Las universidades coordinan permanentemente con los sectores público y privado, para la atención de la investigación que contribuya a resolver los problemas del país”. Y en consideración indirecta a las leyes N° 30309 (Ley que promueve la investigación científica) y N° 28303 (Ley Marco de Ciencia, Tecnología e Innovación tecnológica), la entidad a la cual representó reconoce la trascendencia de la investigación, se dan por concedidos los permisos necesarios para realizar el recojo de información que sea necesaria

Sin otro en particular, hago propicia la oportunidad para reiterarle muestras de especial consideración y estima.

Atentamente,

DRM/DE
JRTU/DSP
RIML/USS
ARCHIVO:

UNIDAD EJECUTORA 404 – DSP- UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD

Jr. Las Delicias N°429 – Bagua Grande – Utcubamba.

Nuestro DEBER es SERVIR

Anexo 5: Certificado de validez del instrumento por el experto Baca Castañeda Luis Enrique



CERTIFICADO DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

N°	Primera Dimensión: CALIDAD DE LA INTERACCIÓN		Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
	Indicadores	ítem	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Actitud	Los servidores públicos de la entidad son amables con los usuarios.				X				X				X	
		La actitud de los servidores públicos de la entidad demuestra su disposición para ayudar a los usuarios.				X				X				X	
		La actitud de los servidores públicos de la entidad demuestra que entienden la necesidad de los usuarios.				X				X				X	
02	Comportamiento	Los servidores públicos de la entidad toman acciones para entender las necesidades de los usuarios.				X				X				X	
		Los servidores públicos de la entidad responden rápidamente a las necesidades de los usuarios.				X				X				X	
		A la hora de la atención. El comportamiento de los servidores públicos de la entidad indica que ellos entienden las necesidades de los usuarios (la acción).				X				X				X	
03	Experiencia	Los servidores públicos de la entidad conocen su trabajo.				X				X				X	
		Los servidores públicos de la entidad son capaces de responder a las preguntas (consultas) de los usuarios rápidamente.				X				X				X	
		Los usuarios pueden confiar en los conocimientos de los servidores públicos para satisfacer sus necesidades.				X				X				X	
N°	Segunda Dimensión: CALIDAD DEL RESULTADO		Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
	Indicadores	ítem	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
04	Tiempo de espera	El tiempo de espera del servicio en la entidad es predecible.				X				X				X	
		Los servidores públicos de la entidad tratan de mantener el tiempo de espera al mínimo.				X				X				X	
		En la entidad entienden que el tiempo de espera es importante para los usuarios.				X				X				X	



05	Elementos tangibles	Esta usted constantemente satisfecho con la atención que se le brinda al usuario por parte de la entidad.				X				X				X		
		La entidad brinda el servicio que el usuario busca.				X				X				X		
06	Valencia del servicio	A su entender por lo general piensa que los usuarios tienen una buena experiencia cuando salen de la entidad.				X				X				X		
		A su entender la entidad intenta dar a los usuarios una buena experiencia.				X				X				X		
		A su entender la entidad conoce el tipo de experiencia que los usuarios quieren.				X				X				X		
		Usted considera que la entidad ofrece un excelente servicio.				X				X				X		
N°	Tercera Dimensión: CALIDAD DEL ENTORNO FÍSICO		Claridad¹				Coherencia²				Relevancia³				Observaciones/ Recomendaciones	
	Indicadores	ítem	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
07	Condiciones ambientales	Usted considera que la entidad, tiene un ambiente visualmente agradable.				X					X				X	
		Usted considera que,el ambiente de la entidad es lo que los usuarios buscan de una institución pública.				X					X				X	
		Considera usted que la entidad entiende que la atmósfera es importante para los usuarios.				X					X				X	
08	Diseño de las instalaciones	La infraestructura de la entidad es una de los mejores del departamento de Amazonas				X					X				X	
		La entidad entiende que las instalaciones son importantes para los usuarios.				X					X				X	
09	Condiciones para socializar	A su entender los usuarios de la entidad hacen comentarios positivos de la institución.				X					X				X	
		A su entender la mala atención que se le brinda a un usuario no altera el buen servicio que la entidad le otorga al resto de usuarios.				X					X				X	
		A su entender la entidad comprende que la opinión negativa de algunos usuarios puede afectar la percepción sobre la totalidad del servicio.				X					X				X	

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:

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Alto nivel de suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. BACA CASTAÑEDA LUIS ENRIQUE DNI: 46020954

Especialidad del validador (a): Magister en Gestión Pública.

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

13 de noviembre de 2023



Mgtr. Luis Enrique Baca Castañeda

DNI N°: 46020954

Anexo 6: Informe de validación del instrumento por el experto Baca Castañeda Luis Enrique



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gobierno digital en la accesibilidad virtual para la calidad de servicio en una red de salud de Amazonas

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir el nivel de la calidad de servicio en una red de salud de Amazonas.

3. TESISISTA:

Lizana Fernández Michael Kenneth

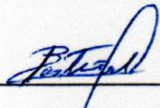

4. DECISIÓN:

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

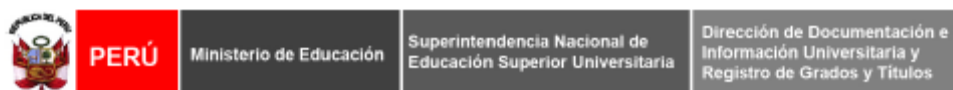
APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 13 de noviembre de 2023

 Mgtr. Luis Enrique Baca Castañeda DNI N°: 46020954	
--	---

Anexo 7: Constancia SUNEDU del experto Baca Castañeda Luis Enrique (instrumento)



CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **BACA CASTAÑEDA**
Nombres **LUIS ENRIQUE**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **46020954**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **15/03/19**
Resolución/Acta **0061-2019-UCV**
Diploma **052-057577**
Fecha Matrícula **01/10/2016**
Fecha Egreso **04/03/2018**

Fecha de emisión de la constancia:
18 de Noviembre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001573685



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Instituto: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 18/11/2023 10:05:18-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo 8: Certificado de validez del instrumento por el experto Ñiquen Lumbre Robert William



CERTIFICADO DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

N°	Primera Dimensión: CALIDAD DE LA INTERACCIÓN		Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
	Indicadores	Ítem	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Actitud	Los servidores públicos de la entidad son amables con los usuarios.				X				X				X	
		La actitud de los servidores públicos de la entidad demuestra su disposición para ayudar a los usuarios.				X				X				X	
		La actitud de los servidores públicos de la entidad demuestra que entienden la necesidad de los usuarios.				X				X				X	
02	Comportamiento	Los servidores públicos de la entidad toman acciones para entender las necesidades de los usuarios.				X				X				X	
		Los servidores públicos de la entidad responden rápidamente a las necesidades de los usuarios.				X				X				X	
		A la hora de la atención. El comportamiento de los servidores públicos de la entidad indica que ellos entienden las necesidades de los usuarios (la acción).				X				X				X	
03	Experiencia	Los servidores públicos de la entidad conocen su trabajo.				X				X				X	
		Los servidores públicos de la entidad son capaces de responder a las preguntas (consultas) de los usuarios rápidamente.				X				X				X	
		Los usuarios pueden confiar en los conocimientos de los servidores públicos para satisfacer sus necesidades.				X				X				X	
N°	Segunda Dimensión: CALIDAD DEL RESULTADO		Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
	Indicadores	Ítem	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
04	Tiempo de espera	El tiempo de espera del servicio en la entidad es predecible.				X				X				X	
		Los servidores públicos de la entidad tratan de mantener el tiempo de espera al mínimo.				X				X				X	
		En la entidad entienden que el tiempo de espera es importante para los usuarios.				X				X				X	



05	Elementos tangibles	Esta usted constantemente satisfecho con la atención que se le brinda al usuario por parte de la entidad.				X					X						
		La entidad brinda el servicio que el usuario busca.				X					X						
06	Valencia del servicio	A su entender por lo general piensa que los usuarios tienen una buena experiencia cuando salen de la entidad.				X					X					X	
		A su entender la entidad intenta dar a los usuarios una buena experiencia.			X						X					X	
		A su entender la entidad conoce el tipo de experiencia que los usuarios quieren.				X					X					X	
		Usted considera que la entidad ofrece un excelente servicio.				X					X					X	
N°	Tercera Dimensión: CALIDAD DEL ENTORNO FÍSICO		Claridad¹				Coherencia²				Relevancia³				Observaciones/ Recomendaciones		
	Indicadores	Ítem	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
07	Condiciones ambientales	Usted considera que la entidad, tiene un ambiente visualmente agradable.				X					X				X		
		Usted considera que el ambiente de la entidad es lo que los usuarios buscan de una institución pública.				X					X				X		
		Considera usted que la entidad entiende que la atmósfera es importante para los usuarios.				X					X						X
08	Diseño de las instalaciones	La infraestructura de la entidad es una de los mejores del departamento de Amazonas				X					X				X		
		La entidad entiende que las instalaciones son importantes para los usuarios.				X					X						X
09	Condiciones para socializar	A su entender los usuarios de la entidad hacen comentarios positivos de la institución.				X					X				X		
		A su entender la mala atención que se le brinda a un usuario no altera el buen servicio que la entidad le otorga al resto de usuarios.				X					X						X
		A su entender la entidad comprende que la opinión negativa de algunos usuarios puede afectar la percepción sobre la totalidad del servicio.				X					X						X

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:

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe un alto nivel de suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] ~~Aplicable después de corregir []~~ No aplicable []
Apellidos y nombres del juez validador: Niquen Lumbre. Robert William DNI: 42166862
Especialidad del validador (a): Administración

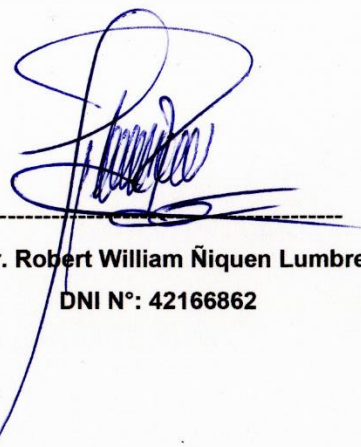
¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

13 de noviembre de 2023



Mgr. Robert William Niquen Lumbre

DNI N°: 42166862



Anexo 9: Informe de validación del instrumento por el experto Ñiquen Lumbre Robert William



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gobierno digital en la accesibilidad virtual para la calidad de servicio en una red de salud de Amazonas

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario pretest para medir la calidad de servicio en una red de salud de Amazonas.

3. TESISTA:

Lizana Fernández Michael Kenneth

4. DECISIÓN:

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

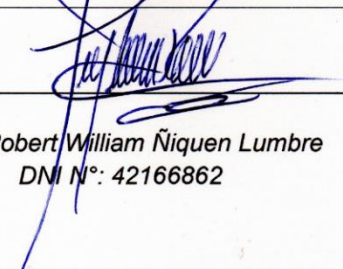

APROBADO: SI



NO



Chiclayo, 13 de noviembre de 2023

 <i>Mgtr. Robert William Ñiquen Lumbre</i> DNI N°: 42166862	
--	---

Anexo 10: Constancia SUNEDU del experto Ñiquen Lumbre Robert William (instrumento)



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **ÑIQUEN LUMBRE**
Nombres **ROBERT WILLIAM**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **42166862**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **12/11/18**
Resolución/Acta **0378-2018-UCV**
Diploma **052-046599**
Fecha Matrícula **28/02/2017**
Fecha Egreso **12/08/2018**

Fecha de emisión de la constancia:
17 de Noviembre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001572440



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.

Fecha: 17/11/2023 07:27:19-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27280 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo 11: Certificado de validez del instrumento por el experto Niño Rodríguez Jassania Irene



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

N°	Primera Dimensión: CALIDAD DE LA INTERACCIÓN		Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
	Indicadores	ítem	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Actitud	Los servidores públicos de la entidad son amables con los usuarios.				X					X				
		La actitud de los servidores públicos de la entidad demuestra su disposición para ayudar a los usuarios.				X					X				
		La actitud de los servidores públicos de la entidad demuestra que entienden la necesidad de los usuarios.				X					X				
02	Comportamiento	Los servidores públicos de la entidad toman acciones para entender las necesidades de los usuarios.				X					X				
		Los servidores públicos de la entidad responden rápidamente a las necesidades de los usuarios.				X					X				
		A la hora de la atención. El comportamiento de los servidores públicos de la entidad indica que ellos entienden las necesidades de los usuarios (la acción).				X					X			X	
03	Experiencia	Los servidores públicos de la entidad conocen su trabajo.				X					X				
		Los servidores públicos de la entidad son capaces de responder a las preguntas (consultas) de los usuarios rápidamente.				X					X				
		Los usuarios pueden confiar en los conocimientos de los servidores públicos para satisfacer sus necesidades.				X						X			
N°	Segunda Dimensión: CALIDAD DEL RESULTADO		Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
	Indicadores	ítem	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
04	Tiempo de espera	El tiempo de espera del servicio en la entidad es predecible.				X					X				X
		Los servidores públicos de la entidad tratan de mantener el tiempo de espera al mínimo.				X					X				X
		En la entidad entienden que el tiempo de espera es importante para los usuarios.				X					X				X



05	Elementos tangibles	Esta usted constantemente satisfecho con la atención que se le brinda al usuario por parte de la entidad.				X							X		
		La entidad brinda el servicio que el usuario busca.				X							X		
06	Valencia del servicio	A su entender por lo general piensa que los usuarios tienen una buena experiencia cuando salen de la entidad.				X							X		
		A su entender la entidad intenta dar a los usuarios una buena experiencia.				X							X		
		A su entender la entidad conoce el tipo de experiencia que los usuarios quieren.				X							X		
		Usted considera que la entidad ofrece un excelente servicio.				X							X		
N°	Tercera Dimensión: CALIDAD DEL ENTORNO FÍSICO		Claridad¹				Coherencia²				Relevancia³				Observaciones/ Recomendaciones
	Indicadores	Ítem	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
07	Condiciones ambientales	Usted considera que la entidad, tiene un ambiente visualmente agradable.				X								X	
		Usted considera que el ambiente de la entidad es lo que los usuarios buscan de una institución pública.				X								X	
		Considera usted que la entidad entiende que la atmósfera es importante para los usuarios.				X							X		
08	Diseño de las instalaciones	La infraestructura de la entidad es una de los mejores del departamento de Amazonas				X								X	
		La entidad entiende que las instalaciones son importantes para los usuarios.				X								X	
09	Condiciones para socializar	A su entender los usuarios de la entidad hacen comentarios positivos de la institución.				X								X	
		A su entender la mala atención que se le brinda a un usuario no altera el buen servicio que la entidad le otorga al resto de usuarios.				X								X	
		A su entender la entidad comprende que la opinión negativa de algunos usuarios puede afectar la percepción sobre la totalidad del servicio.				X							X		

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:

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay un alto nivel de suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Niño Rodríguez Jassania Irene..... DNI: 70077678

Especialidad del validador (a): Administración.....

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

13 de noviembre de 2023



Mgtr. Niño Rodríguez Jassania Irene
DNI N°: 70077678

Anexo 12: Informe de validación del instrumento por el experto Niño Rodríguez Jassania Irene



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gobierno digital en la accesibilidad virtual para la calidad de servicio en una red de salud de Amazonas

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir el nivel de la calidad de servicio en una red de salud de Amazonas.

3. TESISISTA:

Lizana Fernández Michael Kenneth

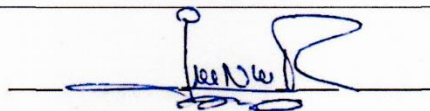
4. DECISIÓN:

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 13 de noviembre de 2023



Mgtr. Niño Rodríguez Jassania Irene
DNI N°: 70077678

Anexo 13: Constancia SUNEDU del experto Niño Rodríguez Jassania Irene (instrumento)



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **NIÑO RODRIGUEZ**
Nombres **JASSANIA IRENE**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **70077678**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **11/09/18**
Resolución/Acta **0298-2018-UCV**
Diploma **052-041897**
Fecha Matrícula **01/07/2016**
Fecha Egreso **29/06/2018**

Fecha de emisión de la constancia:
28 de Diciembre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001620102



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 28/12/2023 23:45:08-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo 14: Aplicación del instrumento mediante Google forms a los Servidores Públicos de la entidad

Preguntas Respuestas 30 Configuración



Sección 1 de 4

Cuestionario para medir el nivel de la calidad de servicio en una red de salud de Amazonas.

La encuesta que responderá es de carácter anónimo, sus respuestas se mantendrán confidenciales y la información recopilada se empleará exclusivamente con propósitos académicos para poder determinar el siguiente objetivo identificar el nivel de la calidad de servicio actual en una red de salud de Amazonas.

Por lo tanto, a continuación, se muestran las preguntas con siete alternativas y se le pide responder todas seleccionando una única opción marcada con aspa (X). Por favor conteste con total sinceridad.

Anexo 15: Confiabilidad del instrumento Alfa de Cronbach

Fiabilidad

Escala: Confiabilidad del Instrumento que midio la Calidad de Servicio en una red de salud de Amazoanas

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,836	26

Anexo 16: Certificado de validez de la propuesta por el experto Carrión Barco Gilberto

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

Nº	DIMENSIONES / Criterios	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Conciencia emocional													
01	¿El título esta preciso y claro?				X				X				X	
02	¿La presentación evidencia datos estadísticos que fundamenten la necesidad de la propuesta?				X				X				X	
03	¿La propuesta se conceptualiza fundamentándose en los aportes de los autores?			X					X				X	
04	¿Los objetivos son pertinentes y viables?				X				X				X	
05	¿El objetivo general es viable al intentar solucionar un problema concreto?				X				X				X	
06	¿Los objetivos específicos contienen las dimensiones de la variable de la propuesta?			X				X				X		
07	¿Está redactado con lenguaje apropiado?			X			X					X		
08	¿La justificación evidencia la conveniencia, la relevancia social, valor teórico y metodológico respaldada para la necesidad al programa?			X				X					X	
09	¿la propuesta evidencia fundamentación epistemológica (ciencia), filosófica, psicológico, sociológico según la necesidad que intente solucionar?				X				X				X	
10	¿La propuesta evidencia principios rectores a ser abordados?				X				X				X	
11	¿La propuesta evidencia las características derivadas de su naturaleza?			X				X				X		
12	¿El programa describe de manera clara y detallada los métodos y				X			X				X		

	actividades propuestas?												
13	¿La propuesta desarrolla las dimensiones de la tesis (variable independiente)?			X				X				X	
14	¿La propuesta evidencia un sistema de evaluación?			X				X			X		

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:

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. **DR. GILBERTO CARRION BARCO.**

DNI: 16720046

Especialidad del validador (a): **INVESTIGADOR RENACYT NIVEL IV**

20 de diciembre de 2023

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Gilberto Carrión Barco
Investigador RENACYT
Código P0070731

Anexo 17: Constancia SUNEDU del experto Carrión Barco Gilberto (propuesta)



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos CARRION BARCO
Nombres GILBERTO
Tipo de Documento de Identidad DNI
Numero de Documento de Identidad 16720146

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico MAESTRO
Denominación MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición 20/03/20
Resolución/Acta 0056-2020-UCV
Diploma 052-081910
Fecha Matricula 02/04/2018
Fecha Egreso 11/08/2019

Fecha de emisión de la constancia:
02 de Enero de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001622261



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 02/01/2024 09:15:02-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27289 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo 18: Certificado de validez de la propuesta por el experto Villegas Cubas Juan Elías

7. MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

Nº	DIMENSIONES / Criterios	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Conciencia emocional ¿El título esta preciso y claro?				x				x				x	
02	¿La presentación evidencia datos estadísticos que fundamenten la necesidad de la propuesta?				x				x				x	
03	¿La propuesta se conceptualiza fundamentándose en los aportes de los autores?				x				x				x	
04	¿Los objetivos son pertinentes y viables?				x				x				x	
05	¿El objetivo general es viable al intentar solucionar un problema concreto?				x				x				x	
06	¿Los objetivos específicos contienen las dimensiones de la variable de la propuesta?				x				x				x	
07	¿Está redactado con lenguaje apropiado?				x				x				x	
08	¿La justificación evidencia la conveniencia, la relevancia social, valor teórico y metodológico respaldada para la necesidad al programa?				x				x				x	
09	¿la propuesta evidencia fundamentación epistemológica (ciencia), filosófica, psicológico, sociológico según la necesidad que intente solucionar?				x				x				x	
10	¿La propuesta evidencia principios rectores a ser abordados?				x				x				x	
11	¿La propuesta evidencia las características derivadas de su naturaleza?				x				x				x	
12	¿El programa describe de manera clara y detallada los métodos y				x				x				x	

	actividades propuestas?													
13	¿La propuesta desarrolla las dimensiones de la tesis (variable independiente)?				x					x				x
14	¿La propuesta evidencia un sistema de evaluación?				x					x				x

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:

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: **VILLEGAS ELÍAS JUAN CUBAS**

DNI: 80103991

Especialidad del validador (a): **TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

20 de diciembre de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Dr. Juan Elías Villegas Cubas

DNI N°: 80103991

Anexo 19: Constancia SUNEDU del experto Villegas Cubas Juan Elías (propuesta)



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **VILLEGAS CUBAS**
Nombres **JUAN ELIAS**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **80103991**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **ORBEGOSO VENEGAS BRIJALDO SIGIFREDO**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Decano **MOYA RONDO RAFAEL MARTIN**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAGISTER EN INGENIERIA DE SISTEMAS**
Fecha de Expedición **29/01/2013**
Resolución/Acta **0049-2013-UCV**
Diploma **A1391770**
Fecha Matrícula **Sin información (*****)**
Fecha Egreso **Sin información (*****)**

Fecha de emisión de la constancia:
04 de Enero de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001626263



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 04/01/2024 15:31:15-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(*****) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.

Anexo 20: Certificado de validez de la propuesta por el experto Alberto Enrique Samillan Ayala

7. MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

Nº	DIMENSIONES / Criterios	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Conciencia emocional													
01	¿El título esta preciso y claro?			x					x				x	
02	¿La presentación evidencia datos estadísticos que fundamenten la necesidad de la propuesta?				x				x				x	
03	¿La propuesta se conceptualiza fundamentándose en los aportes de los autores?				x				x			x		
04	¿Los objetivos son pertinentes y viables?				x				x				x	
05	¿El objetivo general es viable al intentar solucionar un problema concreto?				x				x			x		
06	¿Los objetivos específicos contienen las dimensiones de la variable de la propuesta?				x				x				x	
07	¿Está redactado con lenguaje apropiado?				x				x				x	
08	¿La justificación evidencia la conveniencia, la relevancia social, valor teórico y metodológico respaldada para la necesidad al programa?				x				x				x	
09	¿la propuesta evidencia fundamentación epistemológica (ciencia), filosófica, psicológico, sociológico según la necesidad que intente solucionar?				x				x			x		
10	¿La propuesta evidencia principios rectores a ser abordados?				x				x				x	
11	¿La propuesta evidencia las características derivadas de su naturaleza?				x				x				x	
12	¿El programa describe de manera clara y detallada los métodos y				x				x				x	

13	actividades propuestas?													
	¿La propuesta desarrolla las dimensiones de la tesis (variable independiente)?				x					x				x
14	¿La propuesta evidencia un sistema de evaluación?			x						x				x

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:

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. **SAMILLAN AYALA ALBERTO ENRIQUE**

DNI: 18134651

Especialidad del validador (a): **Gerencia de Proyectos de TI e Investigador RENACYT P0063355**

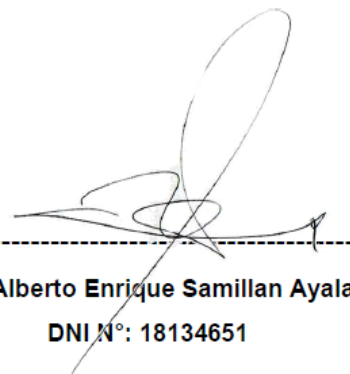
¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

20 de diciembre de 2023



Mg. Alberto Enrique Samillan Ayala
DNI N°: 18134651

Anexo 21: Constancia SUNEDU del experto Alberto Enrique Samillan Ayala (propuesta



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	SAMILLAN AYALA
Nombres	ALBERTO ENRIQUE
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	18134651

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
Rector	FRANCIS VILLENA RODRIGUEZ
Secretario General	RAFAEL ANTONIO GUERRERO DELGADO
Director	JULIO TELLO LAZO

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL
Fecha de Expedición	13/01/2010
Resolución/Acta	02-2010-R-GYT
Diploma	A1027330
Fecha Matrícula	Sin información (*****)
Fecha Egreso	Sin información (*****)

Fecha de emisión de la constancia:
06 de Enero de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001628852



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 06/01/2024 08:49:11-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(*****) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SALAZAR CABREJOS ROSA ELIANA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gobierno digital en la accesibilidad virtual para la calidad de servicio en una red de salud de Amazonas", cuyo autor es LIZANA FERNANDEZ MICHAEL KENNETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 31 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SALAZAR CABREJOS ROSA ELIANA DNI: 41661370 ORCID: 0000-0002-1144-2037	Firmado electrónicamente por: SCABREJOSRE el 06-01-2024 16:08:04

Código documento Trilce: TRI - 0713810