



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Factores de la implementación del gobierno digital en un hospital
público de Lima, 2024**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Espinal Ahuanlla, Magaly Shirley (orcid.org/0009-0005-6405-0271)

ASESORES:

Dr. Perez Perez, Miguel Angel. (orcid.org/0000-0002-7333-9879)

Dr. Sánchez Díaz, Sebastián (orcid.org/0000-0002-0099-7694)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2024

Dedicatoria

Dedico con mucho amor “A la persona más luchadora y fuerte que puedo conocer: yo”

“A mis hijos Joseph y Jhosselyn, para que cada una de mis metas alcanzadas les quede como ejemplo a seguir”

También se la dedico a mi madre Julia, desde el cielo, eres esa luz que me daba fuerzas para continuar. Y, finalmente, a los que confiaron en mí, con su actitud lograron que tomará más impulso.

Agradecimientos

Primeramente, agradezco a DIOS, por darme la fortaleza, por guiarme en un buen camino, darme fuerzas para seguir, continuar y no desmayar en los problemas que se presentaban y continuar con las adversidades siempre demostrando mis valores y no perder mi dignidad.

Gracias a mis profesores y colegas que demuestran seguir surgiendo y comparten sus conocimientos, siendo un modelo para continuar desarrollándome como profesional

Gracias a mis queridos compañeros que me apoyaron y por todos los momentos compartidos, ha sido un gusto conocerlos y pasar muchas experiencias.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**Declaratoria de Autenticidad
del Asesor**

Yo, PEREZ PEREZ MIGUEL ANGEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC – LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Factores de la implementación del gobierno digital en un hospital público de Lima, 2024", cuyo autor es ESPINAL AHUANLLA MAGALY SHIRLEY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 15 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MIGUEL ANGEL PEREZ PEREZ DNI: 07636535 ORCID: 0000-0002-7333-9879	Firmado electrónicamente por: MIPEREZPER el 18-07-2024 13:33:32

Código documento Trilce: TRI – 0815319



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ESPINAL AHUANLLA MAGALY SHIRLEY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Factores de la implementación del gobierno digital en un hospital público de Lima, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
ESPINAL AHUANLLA MAGALY SHIRLEY DNI: 41744770 ORCID: 0009-0005-6405-0271	Firmado electrónicamente por: MESPINALA el 02-08- 2024 21:53:50

Código documento Trilce: INV - 1734350

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor.....	iv
Declaración de Originalidad del Autor.....	v
Índice de Contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de gráficos y figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA	10
III. RESULTADOS.....	13
IV. DISCUSIÓN	25
V. CONCLUSIONES.....	30
VI. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS.....	37

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Cantidad de participantes por área involucrada	12
Tabla 2. Tabla de resultados de enraizamiento	14
Tabla 3. Tabla de coeficientes co-ocurrencia	16
Tabla 4. Tabla de categorización	41

Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1. Niveles de enraizamiento de la totalidad de códigos	15
Figura 2. Coeficientes de co-ocurrencia	17
Figura 3. Mapa de redes de los códigos estrategia digital con plataformas digitales	18
Figura 4. Mapa de redes de los códigos habilidades digitales de los servidores públicos con cierre de brechas digitales.	19
Figura 5. Mapa de redes de los códigos Desarrollo tecnológico local con infraestructura tecnológica.	20
Figura 6. Mapa de redes de los códigos experiencias internacionales con participación en eventos en la comunidad internacional.	21
Figura 7. Mapa de redes de los códigos experiencias internacionales con participación en la creación y entrega de servicios	22
Figura 8. Mapa de redes de los códigos Estrategia Digital con Gestión.	23
Figura 9. Red del grupo del proceso de la categoría de factores de la implementación del gobierno digital.	24

Resumen

La investigación presentada tuvo como objetivo general Analizar cuáles son los factores de la implementación del gobierno digital en un hospital público de Lima ,2024. El estudio se elaboró con un enfoque cualitativo de tipo básico y utilizó como diseño de investigación el estudio fenomenológico descriptivo, cuyo escenario fue un hospital de lima siendo la técnica utilizada una entrevista semiestructurada y el instrumento un guión de 16 preguntas, aplicada a 15 participantes. Como resultado se observaron 6 coeficientes de co-ocurrencia cuyos valores fueron de 0.98,0.94, 0.91, 0.67,0.67 y 0.45, que están asociadas a las cinco subcategorías previamente planteadas: recursos económicos, participación de la sociedad civil, cooperación internacional, organizacional y desarrollo Tecnológico, confirmándose lo formulado para dichas subcategorías, lo que evidencia que la categoría: Factores de la implementación del gobierno digital, hay una problemática significativa relacionada con la falta de infraestructura, estrategias y habilidades digitales en los servicios públicos ofrecidos a la población. En ese sentido se requiere la capacitación e implementación sobre habilidades digitales a los servidores públicos a fin de fortalecer un gobierno digital para brindar un mejor servicio a la comunidad.

Palabras clave: modelo digital, gobierno digital, plan digital, transformación digital, accesibilidad.

Abstract

The general objective of the research presented was to analyze the factors of the implementation of digital government in a public hospital in Lima, 2024. The study was developed with a basic qualitative approach and used as a research design the descriptive phenomenological study, whose setting was a hospital in Lima, with the technique used being a semi-structured interview and the instrument being a script of 16 questions, applied to 15 participants. As a result, 7 co-occurrence coefficients were observed whose values were 0.98, 0.94, 0.91, 0.67, 0.67 and 0.45, which are associated with the five subcategories previously proposed: economic resources, civil society participation, international cooperation, organizational and Technological development, confirming what was formulated for said subcategories, which shows that the category: Factors of the implementation of digital government, there is a significant problem related to the lack of infrastructure, strategies and digital skills in the public services offered to the population. In this sense, training and implementation of digital skills for public servants is required in order to strengthen a digital government to provide a better service to the community.

Keywords: digital model, digital government, digital plan, digital transformation, accessibility.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, los avances tecnológicos han revelado las múltiples deficiencias de gestión pública. En España, se han observado problemas como una burocracia lenta, servicios de baja calidad y una atención deficiente, junto con un manejo inapropiado de los recursos públicos y casos de corrupción en los contratos gubernamentales, lo que ha tenido graves consecuencias tanto para el patrimonio del Estado como para la población en general. Estos sucesos han impulsado una rápida transformación del sector público hacia un modelo digital, que reemplaza al enfoque administrativo convencional (Toro et al., 2020). Según Roseth et al. (2021), incluso antes de la pandemia, el Gobierno Digital representaba un desafío significativo. Países como Brasil, México, Uruguay, Chile, Nicaragua y Perú tenían una disponibilidad muy limitada de servicios digitales en 2017. La crisis global ha subrayado la importancia de adoptar herramientas digitales para satisfacer la creciente demanda.

En Costa Rica, se fomenta activamente utilizando las tecnologías de la información y la comunicación para agilizar los trámites realizados por los usuarios y mejorar transparencia en el gobierno. A pesar de ello, su implementación aún enfrenta ciertas limitaciones. Por otro lado, el 73% de países latinoamericanos tiene sus estrategias para los gobiernos digitales (GD). Sin embargo, El éxito de cada persona en su proceso de transformación digital varía. Esto se debe a que la agenda digital de cada nación varía según su nivel de desarrollo tecnológico. (Revelo et al., 2020).

No obstante, Perú ha logrado un progreso notable, ocupando el puesto 59 de 193 países de acuerdo con la clasificación de transformación digital de las organizaciones internacionales. En este escenario, el Ministerio de Salud (MINSA) (2022), en su plan digital, ha presentado recomendaciones para reforzar el Gobierno Digital del país, promoviendo la transformación hacia servicios digitales mediante una gestión activa de canales para mejorar la accesibilidad y transparencia de los servicios. Por ello, En su plan estratégico institucional, MINSA (2023), se ha comprometido a asegurar que los individuos, familias y comunidades accedan a servicios médicos de primer nivel que se coordinan en redes de salud

integradas, con un énfasis especial en promocionar la salud y prevenir enfermedades. EsSalud, como una institución pública vital para la salud de los peruanos que trabajan y son derechohabientes, ha modernizado aspectos clave como los trámites documentarios y la informatización de las historias clínicas, con el objetivo de reducir significativamente el tiempo de espera de los asegurados en hospitales, lo que beneficia a más de 11 millones de asegurados (El Peruano, 2019).

En el ámbito local, La red de atención médica local no ha demostrado hasta ahora un interés ni preocupación por ampliar la accesibilidad virtual que podría integrarse en un Gobierno Digital, lo que ayudaría a facilitar la realización de procesos, al mismo tiempo, transparentaría las numerosas actividades llevadas a cabo por la entidad. Como resultado, la atención sanitaria proporcionada no proporciona una gestión adecuada al usuario. Se han identificado las causas y consecuencias de los problemas observados en la sección de salud pública de la organización.

La ausencia de inversión en Tecnologías de la Información y la Comunicación son una de las razones detrás de accesibilidad virtual limitada a los servicios y el progreso constante de la era de la información. Esto resulta en ineficacia y falta de claridad en los servicios que se brindan, como señala *Cruz (2022.), quien sostiene que las (TIC) son fundamentales para que las organizaciones proporcionen servicios eficaces y de alta calidad.

Una razón adicional fue la dependencia de la documentación física debido a la carencia de un sistema para digitalizar documentos. Esto provocó la pérdida de documentación y retrasos buscando información. Como indican Santana et al. (2021), la implementación de programas digitales para la gestión de documentos servirá como un recurso para mejorar el servicio y avanzar en los procesos de archivo.

Por último, se observó que la carencia de automatización en el proceso de transferir documentos en línea conduce que los habitantes elijan registrar manualmente sus trámites, lo que genera incomodidad al tener que presentarse en persona en la entidad. Por consiguiente, Salas (2022) destaca la relevancia de integrar estrategias de automatización en el procedimiento de gestión de documentos para mejorar la eficiencia de los procedimientos, lo que resulta en un ahorro de tiempo y recursos financieros.

Desde una perspectiva similar, García et, al. (2020) señalan que el gobierno digital o electrónico es fundamental en la evolución del Estado y la sociedad, ya que su objetivo es proporcionar un acceso rápido a los ciudadanos para obtener información sobre diversos trámites. Además, promueve la transparencia y fomenta la confianza que el Estado debe tener con la población para establecer una relación sólida y fomentar la participación ciudadana, garantizando que la información esté siempre actualizada.

En Lima se ha experimentado la falta de implementación del gobierno digital en un hospital público, esto ha provocado una serie de problemas que tienen un impacto tanto a los pacientes como al personal asistencial y administrativo. Una de las principales problemáticas que surge es la dificultad para acceder a los datos médicos de los pacientes de manera rápida y eficiente. Esto puede conducir a retrasos en los tratamientos, errores en la administración de medicamentos y dificultades en la coordinación entre diferentes departamentos del hospital. Además, la ausencia de un sistema digitalizado dificulta la gestión de recursos, como la programación de citas médicas, la asignación de camas y la gestión de inventarios de medicamentos y equipos médicos. Esto puede llevar a una distribución ineficiente de los recursos y esperas prolongadas para los pacientes y otro problema importante es la falta de transparencia de la administración hospitalaria, ya que la ausencia de un sistema digitalizado dificulta la observación y supervisión de las actividades administrativas y médicas. Esto puede dar lugar a prácticas poco éticas, como el desvío de recursos o la corrupción.

Por tal motivo se planteó el siguiente problema general: ¿Cuáles son los factores de la “implementación del gobierno digital” en un hospital público de Lima,

2024? Asimismo, se tienen los problemas específicos: ¿De qué manera los recursos económicos es un factor de la implementación del gobierno digital en un hospital público de Lima, 2024?, ¿De qué manera la participación de la Sociedad Civil es un factor de la implementación del gobierno digital en un hospital público de Lima, 2024?, ¿De qué manera la Cooperación Internacional es un factor de la “implementación del gobierno digital” en un hospital público de Lima, 2024?, ¿De qué manera lo organizacional es un factor de la “implementación del gobierno digital” en un hospital público de Lima, 2024?, ¿De qué manera lo tecnológico es un factor de la implementación del gobierno digital en un hospital público de Lima, 2024?

Esta investigación posee una justificación práctica debido a que lleva a cabo un análisis del proceso de implementación del gobierno digital en el ámbito de la salud, con el propósito de garantizar una ejecución exitosa. Se reconoce que el cambio digital implica un cambio de paradigma en la forma de realizar tareas de manera que la institución proporciona importancia a los usuarios. Adicionalmente, se reconoce una importancia de la transformación digital para reducir las desigualdades y las brechas sociales, las cuales se han ampliado aún más durante la pandemia. Por lo tanto, este trabajo también tiene una relevancia social, porque un proceso la implementación exitosa del gobierno digital contará con un efecto beneficioso en el día a día de los habitantes, que utilizan y acceden a la institución, al colocarlos en el centro de las nuevas iniciativas de implementación de tecnologías y servicios digitales. Finalmente, Este estudio establece las bases para el análisis posterior, sobre la satisfacción de los ciudadanos con el gobierno digital ya en funcionamiento.

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, se propuso el objetivo general: Analizar cuáles son los factores de la “implementación del gobierno digital” en un hospital público de Lima ,2024. Teniendo como objetivos específicos: Evaluar los recursos económicos es un factor de la implementación del gobierno digital en un hospital público de Lima, 2024. Identificar la participación de la Sociedad Civil es un factor de la “implementación del gobierno digital” en un hospital público de Lima, 2024. Revelar la Cooperación Internacional es un factor de la implementación del gobierno digital en un hospital público de Lima, 2024. Evaluar lo organizacional

es un factor de la “implementación del gobierno digital” en un hospital público de Lima, 2024. Develar lo tecnológico es un factor de la “implementación del gobierno” digital en un hospital público de Lima, 2024.

En el ámbito nivel internacional, destaca el trabajo realizado en Ecuador por Bazurto y Meléndez (2024), cuyo objetivo es interpretar la postura teórica sobre la gobernanza institucional que facilita el diseño de ciudades inteligentes desde la perspectiva del gobierno digital. La metodología utilizada se basa en un estudio documental de naturaleza analítico-bibliográfica, con un enfoque fenomenológico-descriptivo y una orientación cualitativa. Entre los resultados, identificados a través de la categorización, se destacan tres aspectos principales: a) Componentes que permiten evaluar el rendimiento, comparar y mejorar las políticas públicas desde la estructura de la gobernanza institucional. b) Desarrollo de infraestructuras inteligentes para el gobierno digital. c) Promoción del desarrollo sostenible como objetivo fundamental de las ciudades inteligentes. Estos hallazgos ofrecen una perspectiva de buenas prácticas.

En su artículo de reflexión en Colombia, Díaz y Ospina (2023) abordan el tema en el contexto de las demandas ciudadanas en la era de la revolución 4.0. Se enfocan en la automatización de procesos en diversas áreas estratégicas para abordar problemáticas sociales como la corrupción, el medio ambiente, la seguridad, la salud, la educación, entre otras. La investigación se caracterizó por ser cualitativa, histórica, teórica, documental y descriptiva. Durante su evolución, se examinaron datos provenientes de organismos internacionales y entidades. Al finalizar el documento, se plantea el desafío que enfrenta el estado colombiano en cuanto a mejorar la conexión a la red de Internet de las diferentes regiones y en mejorar la instrucción y educación de la población en ciencia y tecnología con el fin de continuar avanzando en su proceso de transformación digital.

Toro-García et. al. (2020) condujeron a realizar un estudio en Colombia con el propósito de promover gobiernos más transparentes y proactivos. El estudio se centró en seleccionar y examinar diversos recursos para crear una estrategia para la administración electrónica específicamente enfocada en transparencia e información pública, dirigida a la alcaldía de Manizales. La metodología utilizada

incluyó la revisión de documentos, en la que se analizaron 51 documentos de origen nacional e internacional. Se concluyó que la gestión empresarial juega un papel esencial en el progreso efectivo de las organizaciones. Además, se resaltó que la adopción del gobierno digital facilita una mayor proximidad con los ciudadanos, lo que resulta fundamental para brindar servicios de mayor calidad y transparencia.

En su artículo de revisión, Rodríguez-Román (2021) se propone analizar y la justificación se fundamenta en una perspectiva metodológica analítica-sintética, cuyo objetivo es que conozca cómo el gobierno electrónico y la gobernanza local se complementan. A lo largo de la última década, el gobierno electrónico en América Latina ha avanzado hacia su consolidación, pero su principal fortaleza radica en su relación con el usuario, es decir, se percibe como un medio para agilizar procesos administrativos y reducir la burocracia. Sin embargo, la implicación de los ciudadanos en la elaboración de políticas locales, e incluso en su protagonismo, sigue siendo un tema utópico

A nivel nacional, de acuerdo con Rodríguez et al. (2023), El Perú no ha logrado lograr este objetivo. En el año 2017, la digitalización de la administración pública comenzaba a dar sus primeros pasos y solo una pequeña cantidad de entidades estatales habían progresado en procedimientos específicos. En cuanto a las posiciones que ocupa el país en diversos índices de la transición digital, en el año 2020, el Perú se encontraba en el Índice de Desarrollo de Gobierno Digital EGDI, ocupa el puesto 71. Este índice se basa en una encuesta sobre el gobierno electrónico que elabora las Naciones Unidas cada dos años y una evaluación de los 193 países miembros en definiciones de administración digital. Evalúa la preparación y capacidad de los organismos estatales para utilizar las TIC en la entrega de servicios gubernamentales, considerando el Los índices de Infraestructura de Telecomunicaciones, Capital Humano y Servicios en Línea. El Índice de Participación Electrónica 2019 es otro índice relevante, que evalúa el uso de las TIC para involucrar a aquellos en las decisiones gubernamentales y en la entrega de servicios, contribuyendo así a la construcción de sociedades más equitativas mediante una mayor participación del público en general (ONU, 2020).

Navarro et al. (2022) realizan un estudio cuyo propósito es seleccionar y revisar Examinar una variedad de recursos informativos sobre la estrategia de la administración electrónica, en cuanto al enfoque de informaciones públicas y las transparencias. Tiene un propósito radica en discernir los elementos más significativos y las corrientes innovadoras en la aplicación de tecnologías novedosas en el ámbito gubernamental, igualmente sus efectos en la toma de decisiones y el mejoramiento de servicios ofrecidos por la administración pública a los habitantes. El método de trabajo sigue los procedimientos de una revisión bibliográfica a partir de distintas fuentes, clasificadas en ocho clasificaciones relacionadas con el gobierno digital. En resumen, el estudio señala que la influencia y adopción del gobierno digital en distintas naciones aporta a estrechar la relación entre los habitantes y las organizaciones estatales colaboran para promover la transparencia y perfeccionar la prestación de servicios gubernamentales

Para concluir, Vargas Bravo (2021) publicó un artículo en Perú con el objetivo de resaltar la urgencia de introducir el gobierno digital en el Estado, ya que es una parte fundamental de su proceso de cambio. Su implementación tiene como finalidad permitir que las instituciones gubernamentales se ajusten a los cambios sociales y mantengan una transparencia constante con los ciudadanos en todos los servicios que ofrecen a través de su gestión pública. Se destaca que este aspecto está estrechamente relacionado con varios sectores, entre ellos el sector educativo, que ha sido particularmente afectado por las circunstancias actuales. Además, se enfatiza que la esfera educativa experimenta una evolución continua y se ajusta constantemente a los cambios, y el uso del gobierno digital es un paso importante en esta dirección.

Ruiz (2020) realizó un análisis con el propósito de examinar el desarrollo del gobierno digital en el control migratorio, con el fin de optimizar la gestión migratoria y cumplir con las expectativas de investigación. En términos metodológicos, el estudio adopta un enfoque cualitativo, basado en el paradigma interpretativo y con un diseño fenomenológico. Para la realización de esta investigación, se empleó la técnica de entrevistas semiestructuradas y se utilizó una guía de entrevista con ocho participantes, incluyendo usuarios, gestores y responsables de equipo que trabajan en el puesto de control migratorio. Según los resultados obtenidos, se

evidenció que el sistema migratorio actual carece de eficacia en la utilización de herramientas tecnológicas y de sistemas informáticos para llevar a cabo un control migratorio óptimo, siendo estos elementos esenciales con el fin de lograr una exitosa ejecución del gobierno digital.

Asenjo (2021) en una investigación empleó un enfoque cualitativo que involucró una entrevista con siete participantes, basada en un cuestionario de 19 preguntas, junto con un análisis de documentos. Las conclusiones de las entrevistas revelaron que la aplicación del gobierno digital ha mejorado accesibilidad y la puntualidad en la entrega de servicios gubernamentales a la población. Además, En el área administrativa, Sencico estableció la Mesa de Partes Virtual, una plataforma en línea accesible las 24 horas del día, los siete días de la semana. Se notó la aceptación positiva de estos servicios en línea tanto por parte de los usuarios internos como de los externos, respaldada por un sólido compromiso y respaldo de la alta dirección hacia a la digitalización gubernamental.

Para la base teórica de las Categorías y subcategorías sobre los factores de la implementación del gobierno digital, Atalaya y Tarazona (2020), investigaron los factores clave en la implementación del gobierno digital, con un propósito para identificar los elementos críticos para el éxito de esta iniciativa. Su enfoque metodológico combinó una revisión exhaustiva de documentos con un diseño fenomenológico. Utilizaron entrevistas como herramienta principal para recabar información descriptiva. El estudio identificó siete factores críticos para la implementación de estrategias digitales, clasificándolos en prioritarios y no prioritarios. Los factores prioritarios incluyeron el compromiso político, organizacional, el marco normativo y los recursos económicos, mientras que los no prioritarios abarcaban la tecnología, la participación de la sociedad civil y la cooperación internacional. Los hallazgos revelaron una interdependencia entre estos factores. Además, se establecieron niveles de priorización que pueden guiar a los estados en la implementación de estrategias de gobierno digital, con el objetivo de aumentar la eficacia en la entrega de servicios públicos a una ciudadanía.

Así mismo se consideró la presente legislación, en consonancia con los lineamientos establecidos en el artículo I del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, tiene como propósito establecer el marco normativo para la gestión del gobierno digital. Esto implica la administración eficaz en aspectos como la identificación en línea, los servicios en línea, la arquitectura digital, la interoperabilidad, la seguridad digital y la gestión de datos. Asimismo, busca regular el uso generalizado de tecnologías digitales en la automatización de procesos y la entrega de servicios por parte de las entidades gubernamentales a nivel local, regional y nacional.

El gobierno digital implica la utilización estratégica de La aplicación de herramientas digitales y el manejo de información en las actividades y procesos gubernamentales con el fin de generar valor público. Se basa en un entorno colaborativo que involucra a actores del ámbito público, ciudadanos y otras partes interesadas, los cuales colaboran con la ejecución de medidas y proyectos destinados a concebir y desarrollar servicios en línea y contenido digital, que garantizando el total respeto de los derechos de los ciudadanos y otras personas en el ámbito digital. Este concepto abarca conjunto de principios, políticas, normativas, procedimientos, técnicas e y herramientas utilizadas por la unidad gubernamentales Gestión, liderazgo e implementación de tecnologías digitales. para la digitalización de procesos, datos, contenidos y servicios digitales que aporten importancia para todos los ciudadanos.

II. METODOLOGÍA

Según Hernández et al. (2014), el proceso de investigación busca hacer comprensible el proceso de investigación, ofreciendo recursos para investigaciones cuantitativas, cualitativas y mixtas. Simplifica conceptos complejos y hace que la investigación sea accesible para todos, no solo para profesionales. Su objetivo es mantener actualizados a los lectores en métodos de investigación, adaptándose a diferentes disciplinas y niveles académicos, y haciendo que la investigación sea parte de la vida cotidiana.

Tipo de investigación: Delgado-Hito et al. (2021) para utilizar enfoques sistemáticos y subjetivos, es necesario que se comprenda las experiencias “humanas”, los procesos o las culturas, así como para obtenerse visiones completas de fenómeno o situación, explorando la amplitud, las variedades y complejidades del fenómeno, y crear nueva teoría o basada en un dato de manera deductiva. Según Rivera (2019), la investigación se centra fundamentalmente, en un estudio básica; su objetivo principal es brindar respuesta a pregunta con el fin de mejorar las comprensiones del entorno.

Diseño o método de investigación: En cuanto a este contexto Castillo (2020), menciona, cierto aspecto en cuanto a lo fenomenológico como métodos de investigaciones cualitativas. La fenomenología, esto es tanto filosófica como métodos, presentan detalles que pueden ser difíciles de comprender generando confusión a los que investigan y resulta de interés. también, sostienen que la finalidad de la investigación descriptiva es lograr comprensiones exhaustivas de una situación, costumbre y actitud predominante mediante unas descripciones meticulosa de la actividad, objeto, proceso y persona implicadas. Guevara et al. (2020).

Categorías, subcategorías y matriz de categorización: Según Flores et al. (2019), la categoría incluye el paso en el que el investigador encuentra patrones o datos pertinentes en la información, los analiza, los conceptualiza y los codifica para aplicar los temas de investigación. Identificar áreas importantes o destacadas en los datos cualitativos es el primer paso. Al dividir el objetivo de esta “investigación” en sección específica, se realiza una categoría “precisa” y detallada. Luego, se

abordan los factores en la implementación del gobierno digital mediante la agrupación de segundo nivel o subcategorías.

Nuestra categoría es factores en la implementación del gobierno digital según el base teórico de atalaya et. al (2020) y marco normativo, las subcategorías son Recursos económicos que tiene como código asignación de presupuesto institucional Información recibida, asignación de presupuesto para encargados, acceso presupuestal, nuestra segunda subcategoría es participación de la sociedad civil, y sus códigos, cierre de brechas digitales y mecanismos de control, involucramiento para la creación y provisión de servicios y desarrollo tecnológico local, la tercera subcategoría es cooperación internacional y sus códigos, participación en la comunidad internacional, formulación de estrategias apoyado en experiencias internacionales, como cuarto subcategoría se tiene a lo organizacional y sus códigos: Estrategia digital, habilidades digitales de los servidores públicos, cultura organizacional, encargados de transformación digital, y como ultimo subcategoría es tecnológico y sus códigos: Seguridad digital, datos abiertos, plataformas digitales e infraestructura tecnológica.

Población y muestra: en este caso población se conforma por el personal administrativo de un hospital de lima, siendo específicamente dentro del órgano de control y dirección general, 15 trabajadores fueron los participantes.

Tabla 1.

Cantidad de entrevistados por área involucrada

Oficina involucrada	Cantidad
Oficina ejecutiva de gestión de recursos humanos	5
Oficina de estadística e informática	5
Oficina de comunicaciones	5
Total	15

Nota. Elaboración a partir de “organigrama” de la entidad en análisis.

Para seleccionar a los “participantes”, se emplearon métodos de muestreos no probabilísticos por conveniencia o intencionalidad. Según Mendieta (2015).

Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Los presentes análisis, se emplearon las entrevistas semiestructuradas y estrategia para obtener informaciones, que diseñaron 16 interrogantes con relación directa con los “códigos”, abiertas e imparciales, todas las “subcategorías”. Antes de que se utilicen como herramientas de recolección de datos, un experto externo las validará. Además, se realizó la “matriz” de “categorización” y se hizo guiones de “preguntas” para el código descubierto. También se transcribió el resultado de la entrevista y realizaron entrevistas en persona con los participantes seleccionados. Priorizando la “credibilidad” al proceder con la validación de las herramientas de recopilación de información y al registrarse minuciosamente las informaciones del participante en la entrevista. Dado que la investigación fue documentada minuciosamente y los resultados se presentaron de manera clara y coherente, también se emplearon criterios de conformabilidad y transferibilidad. La posibilidad de que otros investigadores lo investiguen y analicen fue brindada por este estudio.

Método de análisis de datos: La siguiente es una metodología práctica para la manipulación de datos utilizada durante el estudio realizado: La codificación del texto: Se emplearon técnicas inductivas y deductivas, basadas en la lectura y evaluación de textos pertinentes, para codificar los datos recopilados de las entrevistas. Se deben establecer los coeficientes de coocurrencia: Se descubrieron los códigos que tenían una mayor conexión entre sí o que se repetían con mayor frecuencia. Categorización: Las categorías propuestas anteriormente se confirmarán y se examinarán otras categorías potenciales. También se consideró la posibilidad de que los nuevos datos pudieran mejorar o reforzar las categorías que ya habían sido establecidas.

Aspectos éticos: Los principios éticos pertinentes se utilizaron para llevar a cabo esta investigación. Se adaptará a las pautas de las normas APA y cumplirá con los requisitos de títulos y grados de la Universidad. El propósito de la investigación es obtener datos verdaderos y precisos, por lo que la información proporcionada por el hospital público de Lima se mantuvo en su estructura.

III. RESULTADOS

Resultados Descriptivos

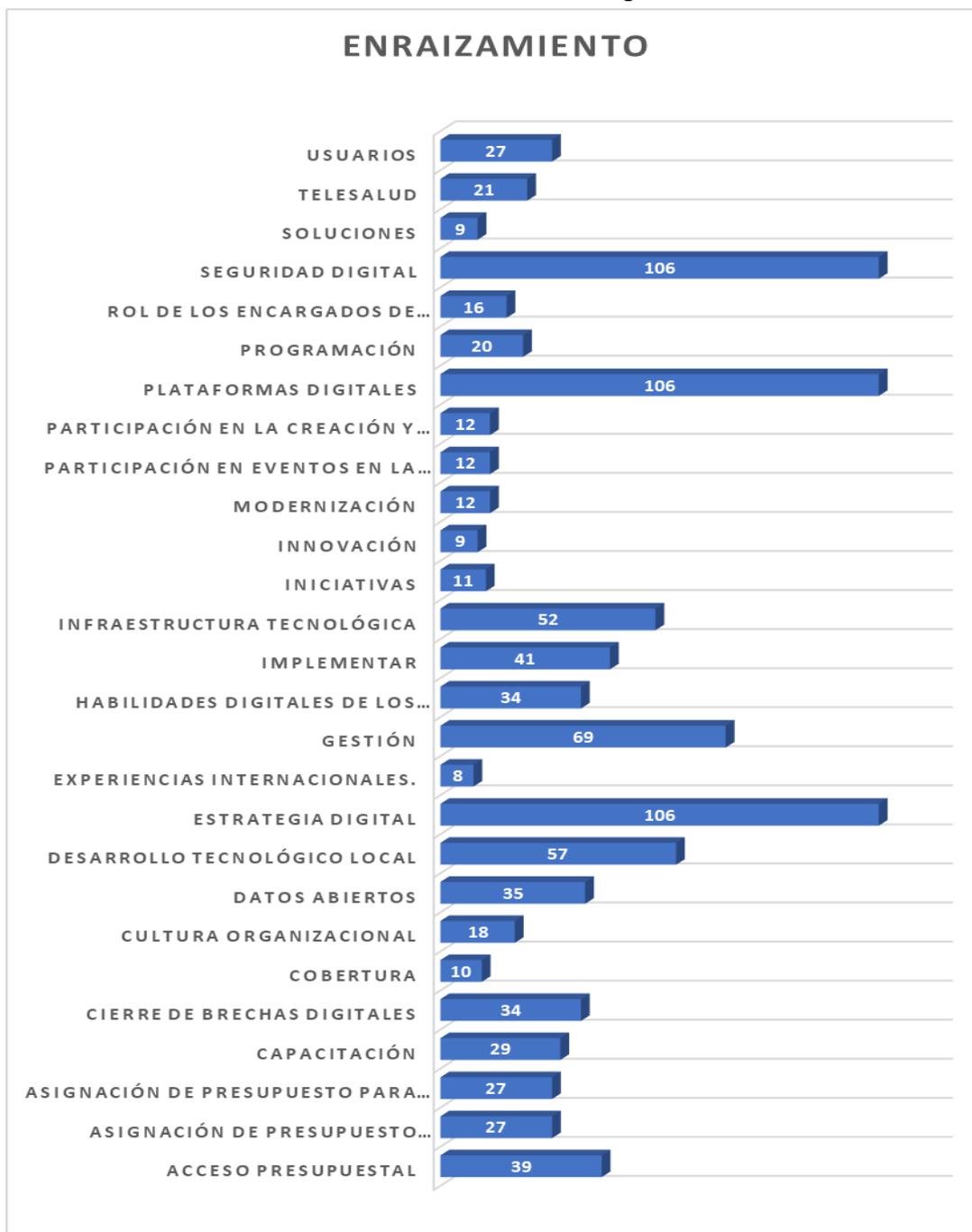
Tabla 2.

Tabla de resultado de enraizamiento

“Código”	“Enraizamiento”
Acceso presupuestal	39
Asignación de presupuesto institucional	27
Asignación de presupuesto para encargados del área	27
Capacitación	29
Cierre de Brechas Digitales	34
Cobertura	10
Cultura organizacional	18
Datos Abiertos	35
Desarrollo Tecnológico Local	57
Estrategia Digital	106
Experiencias internacionales.	8
Gestión	69
Habilidades Digitales de los servidores públicos	34
Implementar	41
Infraestructura Tecnológica	52
iniciativas	11
Innovación	9
Modernización	12
Participación en eventos en la comunidad internacional	12
Participación en la creación y entrega de servicios.	12
Plataformas Digitales	106
Programación	20
Rol de los Encargados de transformación digital	16
Seguridad Digital	106
Soluciones	9
Telesalud	21
Usuarios	27

Figura 1.

Niveles de enraizamiento de la totalidad de códigos



Los datos descriptiva revelan los 27 códigos analizados, muestran el nivel alto de enraizamientos que es seguridad digital, plataforma digital, estrategia digital con 106, gestión con 69, desarrollo tecnológico local con 57, infraestructura tecnológica con 51, implementación con 41, acceso presupuestal 39, medio informativo 37. Además, La representación gráfica presenta resultados inferenciales para mayor claridad y utilidad práctica.

Resultado inferencial

Tabla 3.

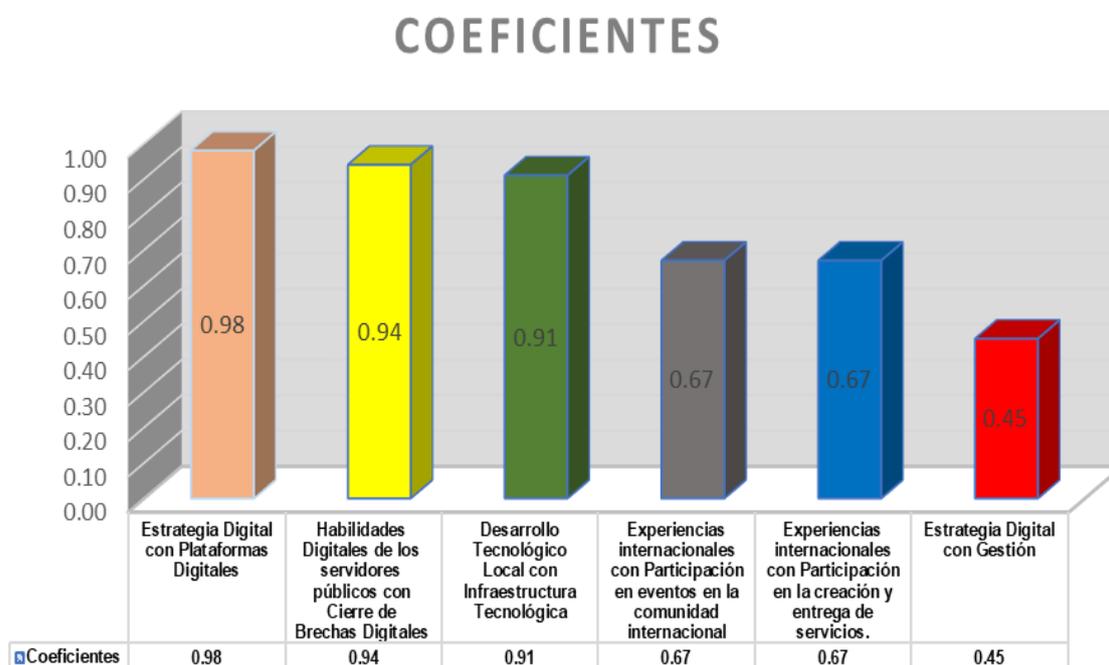
Tabla de coeficiente “co-ocurrencia”

Código co-ocurrente	Coeficiente
Estrategia Digital con Plataformas Digitales	0.98
Habilidades Digitales de los servidores públicos con Cierre de Brechas Digitales	0.94
Desarrollo Tecnológico Local con Infraestructura Tecnológica	0.91
Experiencias internacionales con Participación en eventos en la comunidad internacional	0.67
Experiencias internacionales con Participación en la creación y entrega de servicios.	0.67
Estrategia Digital con Gestión	0.45

En la Tabla 3, los seis códigos co-ocurrentes, con un coeficiente superior a 0.5, muestran una conexión significativa con otros códigos, ya sean nuevos o previos. Se destaca especialmente la alta concurrencia entre la estrategia digital y las plataformas digitales, con un coeficiente de 0.98. Este hallazgo subraya la importancia de contar con estrategias digitales sólidas y plataformas digitales eficientes en cuanto a las implementaciones exitosas de los gobiernos digitales. Como segundo lugar, se observa una alta concurrencia entre las habilidades digitales de los servidores públicos y el cierre de brechas digitales, con un coeficiente de 0.94. Esto indica la necesidad de mejorar las habilidades digitales del personal público para cerrar las brechas digitales en la prestación de servicios. Además, se identifica una alta concurrencia entre el desarrollo tecnológico local y la infraestructura tecnológica, con un coeficiente de 0.91. Estos hallazgos resaltaron una importancia de desarrollar tecnologías localmente y contar con infraestructuras tecnológicas adecuada para respaldar las iniciativas de gobierno digital. Por último, se encuentra una concurrencia significativa entre las experiencias internacionales y la participación en eventos internacionales, así como en las creaciones y entregas del servicio, tuvo un coeficiente de 0.67. Esto enfatiza la importancia de aprender de experiencias internacionales avanzadas y de contar con personal profesional y calificado para la implementación efectiva del gobierno digital.

Figura 2.

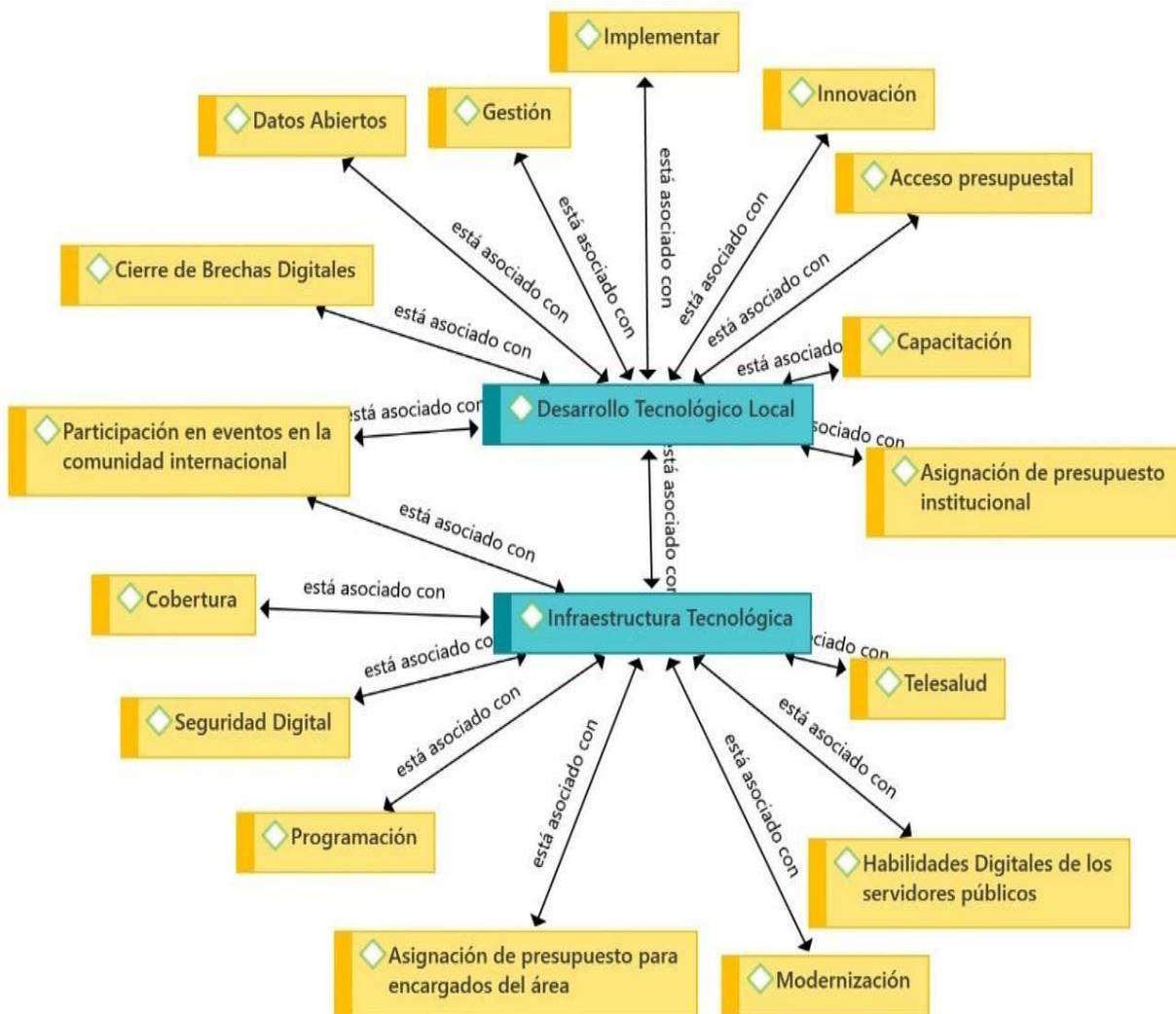
“Coeficientes de co-ocurrencia”



En la investigación, se observa que seis “coeficientes” de “co-ocurrencia” rebasaron el valor (0.50), se tuvo “valores” específicos de “0.98”, “0.94”, “0.91”, “0.67”, “0.67” y “0.45”. Estos coeficientes respaldan las cinco subcategorías planteadas en el estudio. Por ejemplo, la subcategoría de recursos económicos se confirma por la concurrencia entre gestión y estrategia digital, lo que indica la importancia crucial de una gestión adecuada y una estrategia digital sólida en la implementación del gobierno digital en el hospital. Asimismo, la subcategoría de participación de la sociedad civil se confirma por la concurrencia entre desarrollo tecnológico local e infraestructura tecnológica, habilidades digitales de los servidores públicos y cierre de brechas digitales, así como estrategia digital y plataformas digitales. Esto demuestra la importancia clave de la “implementación del gobierno digital” en este contexto de trabajo. En cuanto a la subcategoría de cooperación internacional, se confirma por las concurrencias entre experiencias internacionales y participación en eventos de la comunidad internacional, así como experiencias internacionales y participación en la creación y entrega de servicios. La relevancia de la cooperación internacional en estos hallazgos subraya el marco de la implementación del gobierno digital.

Figura 5.

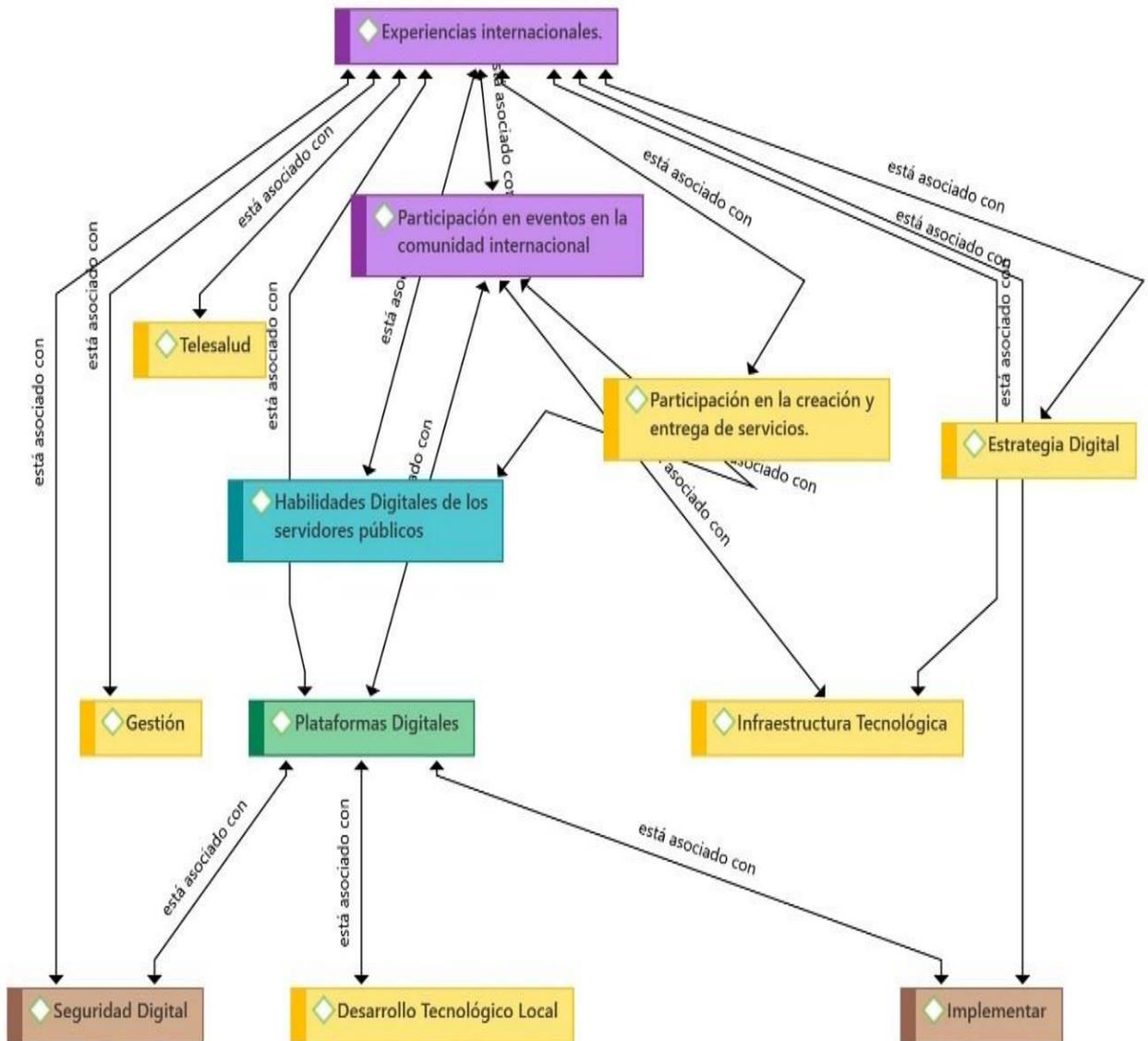
Mapa de redes de los códigos Desarrollo tecnológico local con infraestructura tecnológica.



Nota: La asociación de la figura representa los códigos de Desarrollo tecnológico local e infraestructura tecnológica, con un coeficiente de 0.91. Esta relación se debe a la importancia que tiene la subcategoría de Participación de la Sociedad Civil que el hospital seleccionado cuenta tanto con un desarrollo tecnológico local sólido como con una infraestructura tecnológica mejorada. Además, También se evidencia en la figura la correlación entre los códigos, participación en eventos en la comunidad internacional y asignación de presupuesto para encargados del área, confirmando la categoría de implementación del gobierno digital.

Figura 6.

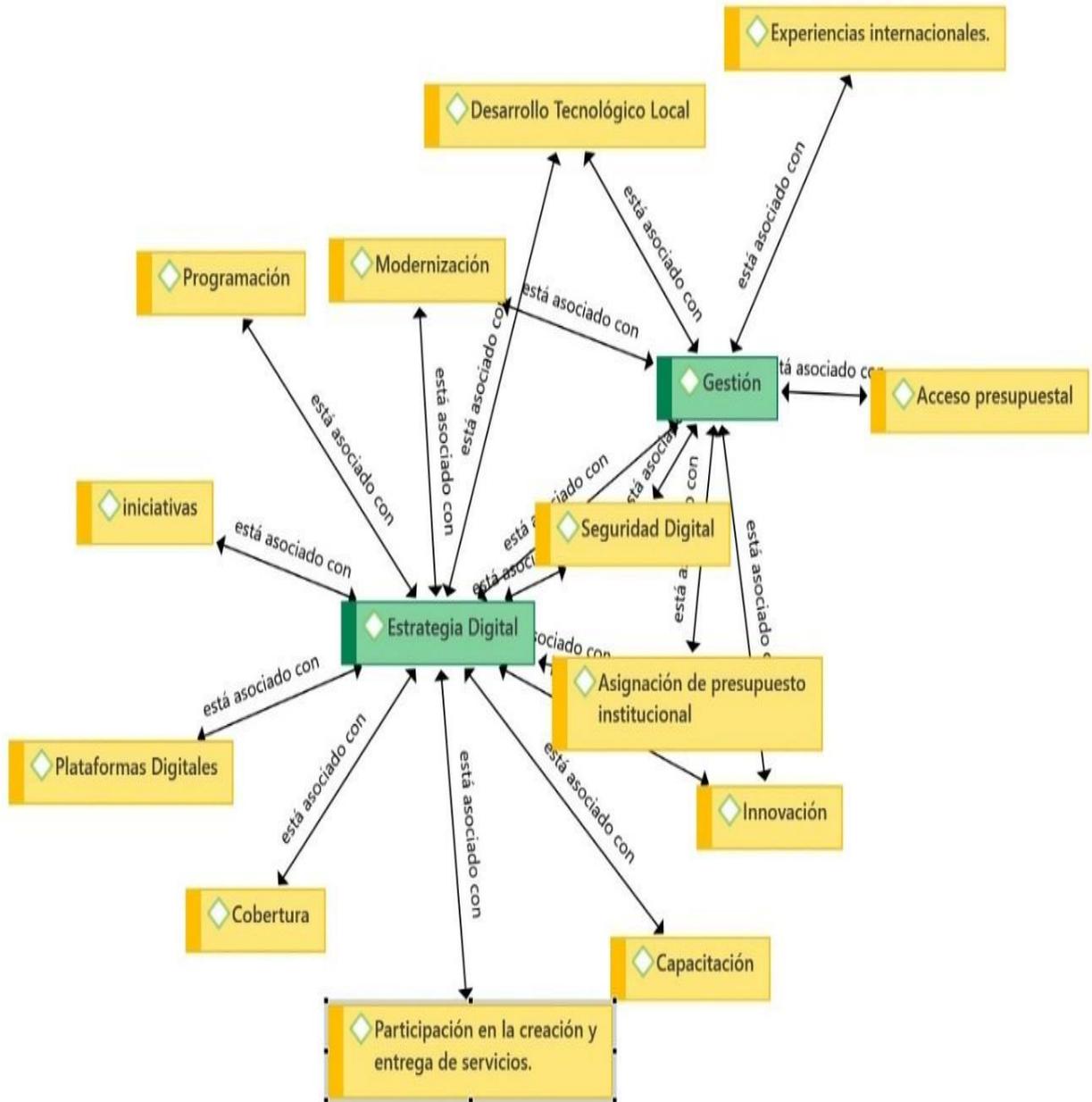
Mapa de redes de los códigos experiencias internacionales con participación en eventos en la comunidad internacional.



Nota. La siguiente imagen refleja la asociación entre los códigos de experiencias internacionales y participación en eventos en la comunidad internacional, con un coeficiente de 0.67. Esta relación se debe a la importancia que tiene en la subcategoría de Cooperación Internacional que el hospital seleccionado cuente con experiencias internacionales y participe en eventos de la comunidad internacional. Además, también muestran correlación del código de participación en la entrega de servicios, telesalud y gestión, lo cual corrobora la categoría de implementación del gobierno digital.

Figura 8.

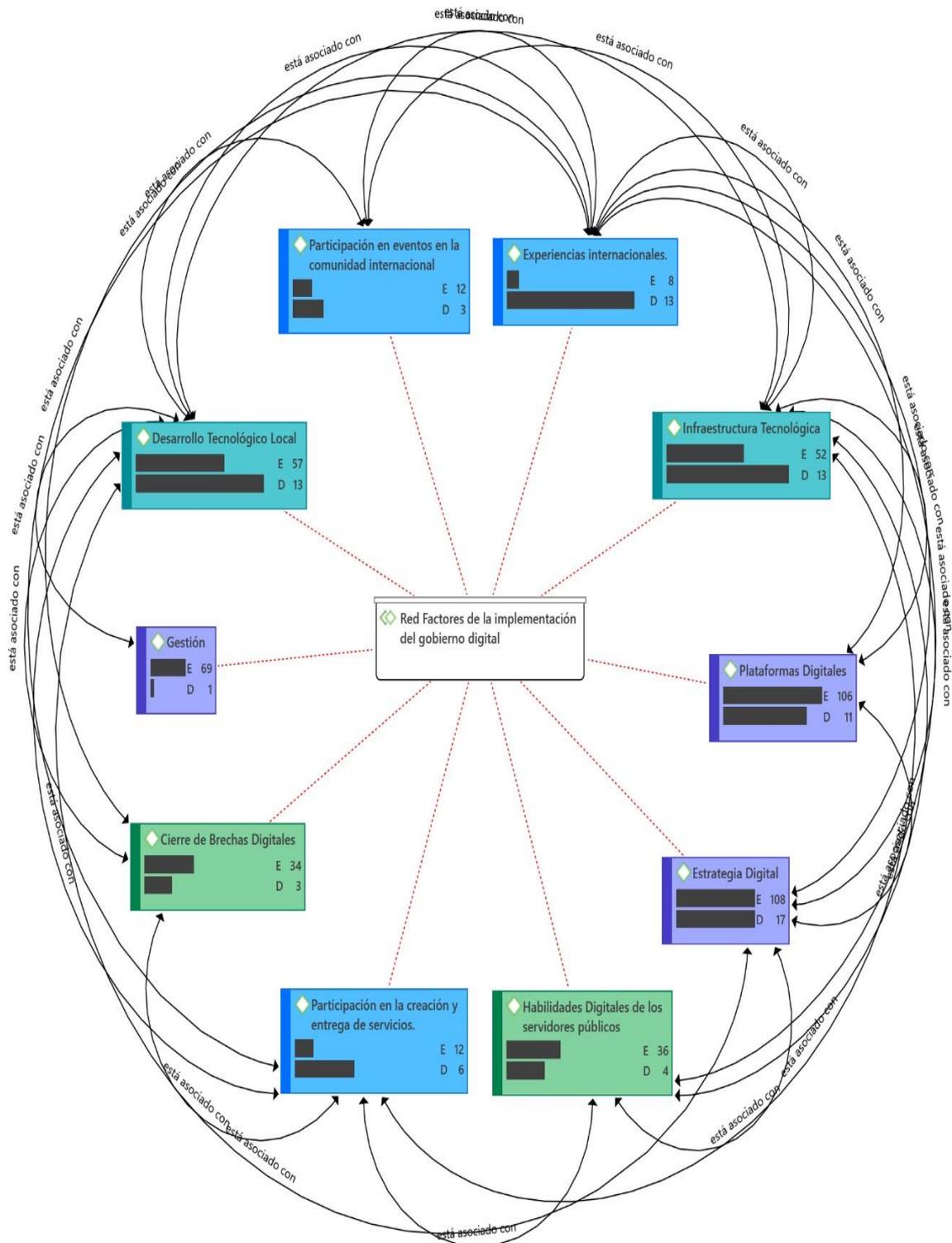
Mapa de redes de los códigos Estrategia Digital con Gestión.



Nota. La representación de la imagen muestra la relación entre el código de Estrategia Digital y Gestión, con un coeficiente de 0.45. Esta asociación se debe a la importancia que tiene en la subcategoría de recursos económicos que el hospital seleccionado cuenta tanto con una Estrategia Digital como con una Gestión eficiente. Además, la imagen muestra también las asociaciones de código de desarrollo tecnológico local, acceso presupuestal y capacitación, lo que valida la categoría de implementación del gobierno digital.

Figura 9.

Red del grupo del proceso de la categoría de factores de la implementación del gobierno digital.



Nota. En la figura que muestra del grupo de procesos dentro de la categoría de factores para la implementación del gobierno digital categoría de factores para la implementación del gobierno digital, el código con mayor grado de enraizamiento es "estrategias digitales" (106), "plataformas digitales" (106), que se refiere a las plataformas y estrategias digitales del hospital. Otros códigos con altos grados de enraizamiento incluyen "gestión" (69), "desarrollo tecnológico local" (57) e "infraestructura tecnológica" (52), lo cual se destaca desde un punto de vista descriptivo. Además, el código "habilidades digitales de los servicios públicos" (36) cierre de brechas digitales (34), también presenta una alta densidad, al igual que "participación en eventos de la comunidad internacional" (12), "participación en la creación y entrega de servicios" (12) y "experiencias internacionales" (8).

Esto evidencia que, en el proceso de implementación de los "factores del gobierno digital", hay una problemática significativa relacionada con la falta de infraestructura, estrategias y habilidades digitales en los servicios públicos ofrecidos a la población. Además, los profesionales involucrados en la implementación de servicios digitales. La deficiencia en estas áreas no solo impide el progreso hacia un gobierno digital eficaz, también afecta los servicios prestados a los ciudadanos y la calidad de los servicios.

Para abordar estos desafíos, es crucial establecer una infraestructura tecnológica robusta, desarrollar estrategias digitales coherentes y mejorar las habilidades digitales de los servidores públicos. La participación en eventos internacionales y la colaboración en la creación y entrega de servicios también son esenciales para adquirir experiencias y mejores prácticas que puedan ser aplicadas en el contexto local. Por lo tanto, invertir en la capacitación de los profesionales y en el desarrollo tecnológico local es fundamental para cerrar las brechas digitales y avanzar hacia un gobierno digital más eficiente y accesible para todos los ciudadanos.

IV. DISCUSIÓN

Con el fin de descubrir y comprender los elementos que contribuyen a la implementación del gobierno digital, la presente investigación se llevó a cabo mediante entrevistas cualitativas a 15 trabajadores que participaron en este proceso. Se seleccionaron participantes de diversas áreas del hospital. 15 empleados, entre ellos diversos “departamentos” responsables del área de implementación del gobierno digital, formaban la población de estudio. Con años de experiencia laboral, los participantes ofrecieron una visión diversa y rica respecto al “tema”.

En esta investigación, se emplearon “entrevistas” “semiestructuradas”. sobre los factores que influyen en la implementación del gobierno digital, este método permitió disponer de una guía de temas para discutir. Mantener un enfoque coherente en los temas de interés, las entrevistas semiestructuradas permitieron obtener información detallada y profunda. Usando métodos de codificación temática, se grabaron, transcribieron y luego se analizaron las entrevistas. Se realizaron varias etapas en este enfoque de análisis cualitativo: En asuntos más generales que reflejaban tendencias repetitivas en la información, se organizaron los códigos iniciales. La identificación de las conexiones y relaciones entre los distintos códigos fue parte de este proceso. Los temas identificados fueron revisados y refinados para garantizar que cada uno fuera considerado significativo con la ayuda de suficientes datos. Para mantener la coherencia y la claridad en el análisis, también se aseguró de que los temas no se superpusieran innecesariamente. Cada tema fue nombrado y definido de manera precisa, brindando una explicación detallada y precisa de cada uno de ellos.

Cada uno de los temas fue claramente definido y nombrado, y se proporcionó una explicación detallada y específica de cada uno. La información fue organizada y estructurada con una información coherentemente descrita y ofrecían “datos” ilustrativos que respaldan la interpretación. ATLAS.ti 9 se empleó para codificar sistemáticamente los datos. los segmentos de textos relevantes “fueron” identificado con conceptos o tema particular. Los “códigos” que son co-ocurrentes fueron examinadas. Contribuyó a comprender mejor la complejidad de los factores

que influyen en la implementación del gobierno digital y a identificar las conexiones entre varios temas. En ATLAS.ti 9 se han creado redes de códigos con el fin de visualizar y analizar las conexiones entre los diversos temas que se han identificado. Estas redes facilitaron una comprensión más completa de los datos al permitir una representación gráfica de cómo los temas y subtemas estaban conectados. Para mejorar la eficacia de la implementación del gobierno digital, se utilizan estrategias particulares después de reconocer estos elementos.

En términos de consistencia externa con estudios cualitativos como el de Rodríguez et al. (2022), se concluye que los recursos económicos son de suma importancia. Contar con estos recursos facilita la planificación y ejecución de iniciativas amplias en la implementación del gobierno digital. La disponibilidad de recursos está estrechamente ligada a un marco normativo favorable que permite a las entidades administrar los fondos necesarios dentro de las competencias del Poder Ejecutivo correspondiente. Además, se destaca la importancia de explorar opciones complementarias, como la obtención de recursos externos provenientes de organismos multilaterales, para complementar los fondos nacionales y apoyar la ejecución de proyectos digitales. Esta conclusión coincide con el resultado inferencial obtenido en la “investigación” “actual”, que muestra un grado alto co-ocurrente entre los códigos de estrategia digital y gestión, con un “coeficiente” de (0.45). manifiesta no solo la limitación este resultado en cuanto a la gestión necesaria para la implementación del gobierno digital, sino también los obstáculos presentes en todas las etapas del proceso de implementación del gobierno digital. Las principales deficiencias se deben a la falta de una gestión eficaz y de un presupuesto adecuado. Esta carencia de recursos y gestión adecuada afecta negativamente la capacidad de las instituciones para avanzar en la digitalización de sus servicios y procesos. Además, la falta de un marco normativo que apoye la gestión de recursos económicos para el gobierno digital limita la capacidad de las entidades para planificar y ejecutar estrategias digitales de manera efectiva. La colaboración con organismos multilaterales podría proporcionar no solo fondos adicionales, sino también conocimientos técnicos y mejores prácticas, lo cual sería invaluable para superar las barreras actuales, los responsables de las

implementaciones de gobiernos digitales se enfoquen a mejorar las gestiones y asegurar un financiamiento adecuado.

Por otro lado, Rodríguez et al. (2022), Esto incluye la creación de un entorno normativo favorable, la capacitación del personal en habilidades digitales, y la implementación de una estrategia digital coherente que abarque todas las etapas del proceso de digitalización. Al abordar estos problemas, se pueden realizar mejoras significativas en cuanto a las eficiencias y efectividades en la administración digital, asegurando un avance sostenido hacia un gobierno más moderno, accesible y eficiente para todos los ciudadanos. menciona que el factor organizacional permite planificar estrategias digitales, estableciendo objetivos claros y asignando responsables para desarrollar estas políticas dentro de la institución regional. Designar encargados facilita la coordinación y el seguimiento del progreso de estas políticas, además de fomentar la conciencia sobre los beneficios del gobierno digital. Familiarizar al personal con las herramientas digitales creadas contribuye a superar la resistencia al cambio de algunos colaboradores o sectores de la organización. Esta estrategia organizacional ayuda a integrar a los empleados en la transformación digital, promoviendo una cultura de adaptación y mejora continua.

Estas conclusiones coinciden en cuanto al “resultado” “inferencial” obtenido en la investigación actual, muestra alto grado de “co-ocurrencia” entre el código de habilidades digitales de los servidores públicos y el cierre de brechas digitales, con un coeficiente de 0.94. Asimismo, se observa una fuerte relación entre la estrategia digital y las plataformas digitales, también con un coeficiente de 0.98. Esto evidencia no solo las limitaciones en cuanto a las habilidades digitales de los servidores públicos y el cierre de brechas digitales, sino también la carencia de una estrategia digital sólida y plataformas adecuadas en todas las etapas del proceso. La falta de gestión y presupuesto se destaca como un factor principal que impide el avance en la implementación efectiva del gobierno digital. Por lo tanto, es crucial abordar estas deficiencias para facilitar el desarrollo tecnológico y mejorar la eficiencia administrativa, beneficiando así a la comunidad en general.

Ruiz (2020) señala que, según los entrevistados, el control migratorio automatizado no ofrece beneficios ni satisface de manera equitativa a usuarios nacionales y extranjeros. Estos sistemas están diseñados para ser utilizados “únicamente” por extranjeros frecuentes que tienen su pasaporte previamente enrolado. Sin embargo, al pasar por las puertas electrónicas, estos experimentan un cambio en su calidad migratoria, lo que complica el trabajo del servidor, quien debe anular el movimiento migratorio y corregir la información. Por otro lado, el sistema facilita el proceso para los peruanos mayores de edad que viajan solos. En resumen, el control migratorio automatizado no es confiable ni efectivo; en realidad, es altamente deficiente. Además, estos sistemas no están completamente operativos en la actualidad.

Esta conclusión coincide con el resultado inferencial obtenido en la investigación actual, que revelan altos grados de “co-ocurrencias” entre los códigos de desarrollo tecnológico local y la infraestructura tecnológica, con un coeficiente de 0.91. Esto evidencia no solo las limitaciones en el desarrollo tecnológico del hospital, sino también una falta significativa de infraestructura tecnológica. Como consecuencia, se observa una atención insuficiente a la población y una implementación deficiente del gobierno digital en todas las etapas del proceso. La carencia de infraestructura tecnológica afecta tanto la calidad de los servicios hospitalarios como el progreso hacia un gobierno digital eficiente. Esta situación subraya la necesidad urgente de mejorar estos aspectos para beneficiar a la comunidad en general y avanzar hacia una administración pública más moderna y eficaz.

Atalaya en el (2020). En relación a las diversas evaluaciones realizadas, todos los entrevistados enfatizaron la importancia de participar en foros o congresos internacionales sobre Gobierno Digital. Estos eventos proporcionan la oportunidad de aprender de casos exitosos y fallidos, lo cual es crucial para orientar la implementación futura de esta política. Los Decisores y Especialistas del sector privado subrayaron que participar en estos eventos puede significativamente reducir los tiempos de implementación de varios proyectos de Gobierno Digital. Esto se debe a las colaboraciones continuas a través de la Red de Líderes de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe (Red GEALC), en conjunto con los gobiernos de Corea y Gran Bretaña. Este enfoque ayuda a

lograr varios objetivos importantes. En primer lugar, acelerar los plazos de implementación de proyectos relacionados con esta política. En segundo lugar, aumentar la visibilidad internacional del país, lo que facilita la atracción de financiamiento por parte de organismos internacionales para apoyar este tipo de iniciativas.

Estas conclusiones coinciden con lo que se obtuvieron con relación al resultado inferencial en esta “investigación”, el cual muestra altos grados de co-ocurrencias en el código de desarrollo de experiencias internacionales con la participación en eventos de la comunidad internacional, con un (coeficiente de 0.67). Esto evidencia la necesidad de una mayor participación en organizaciones internacionales, no solo debido a las limitaciones en el desarrollo tecnológico del hospital, sino también por la carencia de infraestructura tecnológica adecuada. La falta de atención a la población y la implementación insuficiente del gobierno digital son también consecuencias de estas deficiencias. Este aspecto se observa en todas las fases del proceso de implementación del gobierno digital, subrayando la urgencia de mejorar tanto la infraestructura como la participación en la esfera internacional para poder avanzar en estos aspectos cruciales.

V. CONCLUSIONES

Primera conclusión: El estudio ha cumplido su objetivo general, demostrado por los 6 coeficiente de co-ocurrencias observados con valores de (0.98), (0.94), (0.91), (0.67), (0.67) y (0.45) Estos coeficientes está relacionado con cinco “subcategorías” establecidas: recursos económicos, participación de la sociedad civil, cooperación internacional, organizacional y tecnológico. Esto confirma la importancia del gobierno digital en el funcionamiento de un hospital. Sin embargo, se identifican áreas de mejora, como son las implementaciones de infraestructura tecnológica y las sistematizaciones de procedimientos.

Segunda conclusión: El primer objetivo específico relacionado con la evaluación de los recursos económicos para la implementación del gobierno digital se cumplió. Se encuentra coeficientes de “co-ocurrencias” de 0.45 entre el código estrategia digital y gestión, lo cual está alineado con la subcategoría establecida.

Tercera conclusión: El segundo objetivo específico, relacionado con la identificación de la participación de la Sociedad Civil en la implementación del gobierno digital, se cumplió. Se encontraron coeficientes de “co-ocurrencia” de 0.94 entre los códigos habilidades digitales de los servidores públicos y el cierre de brechas digitales 0,91, así como entre desarrollo tecnológico local e infraestructura tecnológica, lo que está en concordancia con la subcategoría establecida.

Cuarta conclusión: El tercer objetivo específico, relacionado con la revelación de la cooperación internacional en la implementación del gobierno digital, se logró cumplir. Se identificaron coeficiente de “co-ocurrencia” de 0.67 entre los códigos experiencias internacionales y participación en eventos en la comunidad internacional, así como entre experiencias internacionales y participación en la creación y entrega de servicios.

Quinta conclusión: Respecto al cuarto y quinto objetivo específico referido a Evaluar lo organizacional de la implementación del gobierno digital y Develar lo tecnológico de la implementación del gobierno digital se concluye que este se cumplió debido a que se encontró que el “coeficiente de “co-ocurrencia” de los códigos estrategia digital y plataformas digitales con 0.98.

VI. RECOMENDACIONES

Primera recomendación: Se propone que en futuras investigaciones se realice un análisis más detallado de aspectos específicos relacionados con la implementación del gobierno digital. Estos aspectos incluyen la evaluación exhaustiva de los recursos económicos disponibles, el grado de participación de la sociedad civil en el proceso, la colaboración internacional establecida, la eficiencia de la organización interna y el estado de la infraestructura tecnológica utilizada en el contexto del hospital.

Segunda recomendación: Se recomienda fortalecer la gestión estratégica de los recursos económicos para la implementación del gobierno digital mediante la integración coherente de la estrategia digital con la gestión financiera. Esto incluye el desarrollo de planes claros y efectivos, así como implementaciones del mecanismo de seguimientos y control para evaluar periódicamente el impacto de las inversiones en tecnologías digitales y garantizar una asignación óptima de los recursos disponibles.

Tercera recomendación: promover activamente la participación de la sociedad civil en la implementación del gobierno digital. Para lograr esto, es fundamental desarrollar programas de capacitación y formación que mejoren las habilidades digitales de los servidores públicos y cierren las brechas digitales existentes.

Cuarta recomendación: Se recomienda fortalecer la cooperación internacional en la implementación del gobierno digital mediante el establecimiento de alianzas estratégicas con organizaciones internacionales y la participación en eventos relacionados. Aprovechar las experiencias internacionales ayudará a mejorar la entrega de servicios digitales en el hospital.

Quinta recomendación: Fortalecer la implementación de estrategias digitales en conjunto con el desarrollo y mejora de plataformas digitales. Es fundamental asegurar una colaboración estrecha entre los equipos de estrategia digital y tecnológica para optimizar la implementación del gobierno digital en el hospital.

REFERENCIAS

- Agranoff, R. (2012). *Collaborating to manage: A primer for the public sector*. Washington, DC: Georgetown University Press.
- Al-azri, A., Al-salti, Z., & Al-karaghoul, W. (2010). *The successful implementation of e- government transformation: a case study in Oman*.
- Asenjo, B. E. (2021). *Análisis al proceso de implementación del gobierno digital en una Escuela Superior Técnica, 2021* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/75801>
- Atalaya, D. y Tarazona, I. (2020). *Identificación de factores críticos para la implementación exitosa del Gobierno Digital en el Perú desde la perspectiva de actores relacionados al Poder Ejecutivo* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/18347>
- Barbero M., Coutuer, J., Jackers R., Moueddene K., Renders R., Stevens W., Toninato, Peijl S. y Versteede D. (2016). *Big data analytics for policy making*. European Commission
- Barcevičius, E., Cibaitė, G., Codagnone, C., Gineikytė, V., Klimavičiūtė, L., Liva, G., Matulevic, L, Misuraca G. & Vanini, I. (2019). *Exploring Digital Government transformation in the EU - Analysis of the state of the art and review of literature*. Luxemburgo: Publications Office of the European Union. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.2760/17207>
- Bazurto, J. C., & Meléndez, H. V. (2024). *Gobernanza institucional como estrategia del gobierno digital para fomentar ciudades inteligentes*. 593 digital Publisher CEIT,9(1),138-153. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9263003>
- Christensen, T. (2012). *Post-NPM and changing public governance*. *Meiji Journal of Political Science and Economics*
- 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

- De Vries, H., Bekkers, V., & Tummers, L. (2016). *Innovation in the public sector: A systematic review and future research agenda*. *Public Administration*, 94(1), 146-166.
- Díaz, M. R. O., & Ospina, K. J. Z. (2023). *Gobierno digital e inteligencia artificial, una mirada al caso colombiano*. *Administración & Desarrollo*, 53(1), 1-34. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9004212>
- Eggers, W. D., & Bellman, J. (2015). *The journey to government's digital transformation*. Deloitte. Recuperado de <https://www2.deloitte.com/uk/en/pages/public-sector/articles/the-journey-to-governments-digital-transformation>
- García Baluja, W., & Plasencia Soler, J. (2020). *Aspectos claves para la informatización y el gobierno electrónico*. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 14(3). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2227-18992020000300124
- Gil, J. Dawes, S. Pardo, T. (2018). *Digital government and public management research: finding the crossroads*. *Journal Sustainability*. Recuperado de <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1327181>
- Huamán, R. (2020). *La optimización del gobierno electrónico como factor clave de la modernización de gestión pública ante el actual Estado de Emergencia*. *Revista Círculo de Derecho Administrativo* (n. 18). <http://vlex.com.pe/vid/optimizacion-gobierno-electronico-factor-852439760>
- Hufty, M. (1998). *Aux racines de la pensée comptable. État, Néolibéralisme, Nouvelle Gestion Publique*. *Nouvelle Gestion Publique*.
- Khanh, N. (2014). *The critical factors affecting E-Government adoption: A Conceptual Framework in Vietnam*. *European Journal of Business and Social Sciences*, 54(175), 37.
- Martino, P. Brucher L. Duprel, C. Venter, J. (2017). *Digital Government and the Citizen Journey*. *Inside Magazine*. Deloitte, Luxemburgo. Recuperado de <https://www2.deloitte.com/bd/en/pages/financial-services/articles/gx-inside-issue-15.html>
- Ministerio de Salud [MINSAL]. (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-fundacional2022>

Navarro, L. S. S., Chacón, A. M. G., Panduro, J. A. T., & Becerra, R. M. Á. (2022). *Gobierno digital y modernización en entidades públicas peruanas: revisión sistemática de literatura*. Revista Venezolana de Gerencia: RVG, 27(100), 1376-1389. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890738>

Noonan, K. (2017). *Cyber Security for Digital Government Leaders*. Cisco.

Recuperado de:

https://www.cisco.com/c/dam/global/ensg/assets/pdfs/cisco_whitepaper_govt_cyber_security_digital_20170504.pdf

Núñez, S. L. (2023). *Estrategias de implementación de gobierno digital para la modernización de la administración pública en una gerencia sub regional de Cajamarca* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/107941>

OECD, 2019 *Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico*, <https://www.oecd.org/about/>

Rabaa'i, A. (2016). *Adoption of e-Government in Developing Countries: The Case of the State of Kuwait 1*. American University of Kuwait. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/325498787_Adoption_of_e-Government_in_Developing_Countries_The_Case_of_the_State_of_Kuwait_1

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>

Rodríguez-Román, R. (2021). *Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina*. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 6(11), 163-179. <https://www.redalyc.org/journal/5768/576868768012/576868768012.pdf>

Roseth, B., Reyes, A. M., & Amézaga, K. Y. (2021). *PUBLIC SERVICES AND DIGITAL GOVERNMENT DURING THE PANDEMIC*. <https://www.shutterstock.com/>

Ruiz Albornoz, M. R. (2020). *Gobierno digital en el control migratorio del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2020*

- (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/53150>
- 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>
- Selfridge, P. Ferose, V. Kumar A. (2018) *From Digital Government To Intelligent Government*. Digitalist Magazine. Estados Unidos. Recuperado de <https://www.digitalistmag.com/digital-economy/2018/10/24/from-digital-government-to-intelligent-government-06191223/>
- Tegethoff, T. (2020) *The role of Trust in e-government effectiveness, operational effectiveness and user satisfaction: the case of Colombia*. (Master Degree). ICESI University. Colombia. Recuperado de Cali, http://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/handle/10906/85446
- Toro, A., Gutiérrez, C. y Correa, L. (2020). *Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos*. Revista Trilogía, 12(22), 71-102. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7316309>
- Vargas Bravo, D. C. O. (2021). *El gobierno digital y su implementación en el estado*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(6), 13767-13777. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1356
- Zapata, E. (2016). *Bases para evaluar la gestión de documentos electrónicos como resultado de la implementación de un programa de gobierno electrónico*. Universidad de Salamanca. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10366/129633>
- Soto, M. (2017). *El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información. El derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile*. (Tesis de Doctorado) Universidad Complutense de Madrid. España. Recuperado de <https://eprints.ucm.es/40874/1/T38285.pdf>

- Rucoba, M. (2020). *Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción*. Un estudio de caso (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40747>
- Resolución de secretaria de Gobierno Digital N° 005-2018-PCM/SEGDI. *Lineamientos para la Formulación del Plan de Gobierno Digital PGD*. Recuperado de: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/356849/Resoluci%C3%B3n_d_e_Secretar%C3%ADa_de_Gobierno_Digital_N_005-2018-PCMSEGDI20190829-25578-1jv6r28.pdf
- Quispe, O. (2020). *Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de la gestión municipal del distrito de San Luis, 2019*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/41463>
- Molina, W. (2016) *Medición de la inclusión digital a través de los servicios de gobierno electrónico en la población rural de Colombia*. Caso: municipio de Valledupar. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, Colombia. Recuperado de: <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/58925/waldiralbertomolinamontes.2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gracia, E. (2018). *Sociedad de la Información, E-Gobierno, E-documento e Interoperabilidad en el Contexto de la Globalización*. (Tesis Doctoral). Universidad de Alicante. España. Recuperado de https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/97998/1/tesis_edgar_mauricio_gracia_diaz.pdf
- García, A. Caldas, J. Dávila, D. y Thoene (2020). *Políticas públicas de inclusión digital en Colombia*. Una evaluación del Plan Vive Digital I (2010-2014) Propósitos y Representaciones, 7(1), 201-229. Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a20v41n07/a20v41n07p13.pdf>
- Fuster, D. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. Propósitos y Representaciones, 7(1), 201-229. Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n1/a10v7n1.pdf>

- El peruano (2020). *Avanza la transformación digital*. Recuperado de <https://www.elperuano.pe/noticia-avanza-transformacion-digital-88503.aspx>
- CEPAL (2007). Libro blanco de interoperabilidad de gobierno electrónico para América Latina y el Caribe. Versión 3.0. recuperado de [https://www.cepal.org/socinfo/noticias/noticias/2/32222/Libro blanco de interoperabilidad.pdf](https://www.cepal.org/socinfo/noticias/noticias/2/32222/Libro_blanco_de_interoperabilidad.pdf)
- Cano, C. (2017) *Ciudadanía, Administración y Transparencia del Gobierno Electrónico a los Gobierno Abierto. Un estudio sociopolítico de las webs de ayuntamientos de la Provincia de Alicante*. (Tesis de Doctorado). Universidad de Alicante. España. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=62312>

Anexo 1. Matriz de categorización

Categoría	Subcategoría	Códigos	Guión de Preguntas de la entrevista semi estructurada
Factores de la implementación del gobierno digital Atalaya y Tarazona (2020)	Recursos económicos	Asignación de presupuesto institucional	1. ¿cuénteme como es el proceso de asignación del presupuesto institucional?
		Asignación de presupuesto para encargados del área	2. ¿cuénteme Cuál es el proceso de Asignación de presupuesto para encargados del área de implementación del gobierno digital?
		Acceso presupuestal	3. ¿Cómo es el acceso presupuestal en su institución?
		Cierre de Brechas Digitales	4. ¿de qué manera la implementación del gobierno digital permite el cierre de brechas en la sociedad civil?
	Participación de la Sociedad Civil	Participación en la creación y entrega de servicios.	1. ¿Como es la Participación en la creación y entrega de servicios de la implementación del gobierno digital de su institución?
		Desarrollo Tecnológico Local	6. ¿Cómo es el desarrollo tecnológico en su institución para la implementación del gobierno digital?
	Cooperación Internacional	Participación en eventos en la comunidad internacional	7. ¿Cuénteme cómo es la participación de su institución en eventos de la comunidad internacional para la implementación del gobierno digital?
		Experiencias internacionales.	8. ¿Cuénteme cuáles son las experiencias internacionales que aplica su institución en implementación del gobierno digital en su institución?
	Organizacional	Estrategia Digital	9. ¿Cuál es la estrategia digital adoptada por su institución para la implementación del gobierno digital?
		Habilidades Digitales de los servidores públicos	10. ¿Cómo se emplea las Habilidades Digitales de los servidores públicos en su institución?
		Cultura organizacional	11. ¿Cómo es la cultura organizacional de su institución en cuanto a la implementación de gobierno digital?
		Rol de los Encargados de transformación digital	12. ¿Cuál es el rol de los encargados de la transformación digital en la implementación del gobierno digital?
		Seguridad Digital	13. ¿Cómo es la seguridad digital en la implementación del gobierno digital?
	Tecnológico	Datos Abiertos	14. ¿Cómo se aplica los datos abiertos en la implementación del gobierno digital en su institución?
		Plataformas Digitales	15. ¿Cuénteme qué tipo de plataformas digitales se está utilizando en su institución en la implementación del gobierno digital?
		Infraestructura Tecnológica	16. ¿cuénteme cómo se emplea la infraestructura tecnológica que está siendo aplicada para apoyar la implementación del gobierno digital en su institución?

Tabla 4. categorización

Categoría	Subteorías	Códigos
Factores en la implementación del gobierno digital Atalaya y Tarazona (2020)	Recursos económicos	Asignación de presupuesto institucional
		Información recibida
		Asignación de presupuesto para encargados
	Participación de la Sociedad Civil	Acceso presupuestal
		Cierre de Brechas Digitales Mecanismos de control
		Involucramiento para la creación y provisión de servicios
		Desarrollo Tecnológico Local
	Cooperación Internacional	Participación en la comunidad internacional
		Formulación de estrategias apoyado en experiencias internacionales
	Organizacional	Estrategia Digital
		Habilidades Digitales de los servidores públicos
		Cultura organizacional
	Tecnológico	Encargados de transformación digital
		Seguridad Digital
Datos Abiertos		
Plataformas Digitales		
		Infraestructura Tecnológica

Nota. Elaboración a partir de Atalaya y Tarazona (2020)

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos.

“Factores de la implementación del gobierno digital en un hospital público de Lima, 2024”

ENCUESTA:

Oficina o área de trabajo:

1. ¿cuénteme como es el proceso de asignación del presupuesto institucional?

2. ¿Cuál es el proceso de Asignación de presupuesto para encargados del área de implementación del gobierno digital?

3. ¿Cómo es el acceso presupuestal en su institución?

4. ¿de qué manera la implementación del gobierno digital permite el cierre de brechas en la sociedad civil?

5. ¿Como es la Participación en la creación y entrega de servicios de la implementación del gobierno digital de su institución?

6. ¿Cómo es el desarrollo tecnológico en su institución para la implementación del gobierno digital?

7. ¿Cuénteme cómo es la participación de su institución en eventos de la comunidad internacional para la implementación del gobierno digital?

8. ¿Cuénteme cuáles son las experiencias internacionales que aplica su institución en implementación del gobierno digital en su institución?

9. ¿Cuál es la estrategia digital adoptada por su institución para la implementación del gobierno digital?

10. ¿Cuáles son las habilidades digitales que emplean los servidores públicos en su institución?

11. ¿Cómo es la cultura organizacional de su institución en cuanto a la implementación de gobierno digital?

12. ¿Cuál es el rol de los encargados de la transformación digital en la implementación del gobierno digital?

13. ¿Cómo es la importancia de la seguridad digital en la implementación del gobierno digital?

14. ¿Cómo se aplica los datos abiertos en la implementación del gobierno digital en su institución?

15. ¿Cuénteme qué tipo de plataformas digitales se está utilizando en su institución en la implementación del gobierno digital?

16. ¿Cuál es el tipo de infraestructura tecnológica que está siendo aplicada para apoyar la implementación del gobierno digital en su institución?

Anexo 3: Modelo de Consentimiento y/o asentimiento informado

Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Factores de la implementación del gobierno digital en un hospital público de Lima, 2024**

Investigadora: **Espinal Ahuanlla Magaly Shirley**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Factores de la implementación del gobierno digital en un hospital público de Lima, 2024”, cuyo objetivo es Analizar cuáles son los factores de la implementación del gobierno digital en un hospital público de Lima ,2024. Esta investigación es desarrollada por una estudiante del programa de estudio *Maestría en Gestión Pública*, de la Universidad César Vallejo del campus *Lima Este*, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad Cesar Vallejo y con el permiso de la Institución Hospital Público de Lima.

Describir el impacto del problema de la investigación cuales son los factores de la implementación del gobierno digital en un hospital público de Lima, 2024.

Esta investigación posee una justificación práctica debido a que lleva a cabo un análisis del proceso de implementación del gobierno digital en el Hospital, con el propósito de garantizar una ejecución exitosa y este proceso influirá en la implementación exitosa del gobierno digital contará con un efecto beneficioso en el día a día de los habitantes, que utilizan y acceden a la institución

Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en diferentes áreas y ambientes del Hospital Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora:

Espinal Ahuanlla Magaly Shirley email: mespinala@ucvvirtual.edu.pe

Asesor: Miguel Angel Perez Perez email: miperezper@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada. Nombre y apellidos:

Nombre y apellidos: (s):

Fecha:

Hora:



Anexo 4: Matriz Evaluación por juicio de expertos.

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Factores de la implementación del gobierno digital en un hospital público de Lima, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008)

Definición de la categoría: Implementación del gobierno digital.

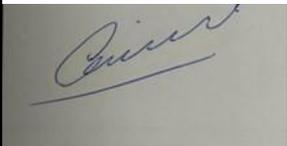
Según Atalaya y Tarazona (2020) investigaron los elementos clave en la implementación del gobierno digital con el objetivo de identificar los componentes esenciales para el éxito de este proyecto. Su metodología combinó un diseño fenomenológico con una revisión detallada de documentos.

Subcategorías	Códigos	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Recursos económicos	Asignación de presupuesto institucional	¿cuénteme como es el proceso de asignación del presupuesto institucional?	1	1	1	1	
	Asignación de presupuesto para encargados del área	¿cuénteme Cuál es el proceso de Asignación de presupuesto para encargados del área de implementación del gobierno digital?	1	1	1	1	
	Acceso presupuestal	¿Cómo es el acceso presupuestal en su institución?	1	1	1	1	
Participación de la Sociedad Civil	Cierre de Brechas Digitales	¿de qué manera la implementación del gobierno digital permite el cierre de brechas en la sociedad civil?	1	1	1	1	
	Participación en la creación y entrega de servicios.	¿Cómo es la Participación en la creación y entrega de servicios de la implementación del gobierno digital de su institución?	1	1	1	1	
	Desarrollo Tecnológico Local	¿Cómo es el desarrollo tecnológico en su institución para la implementación del gobierno digital?	1	1	1	1	
Cooperación Internacional	Participación en eventos en la comunidad internacional	¿Cuénteme cómo es la participación de su institución en eventos de la comunidad internacional para la implementación del gobierno digital?	1	1	1	1	
	Experiencias internacionales	¿Cuénteme cuáles son las experiencias internacionales que aplica su institución en implementación del gobierno digital en su institución?	1	1	1	1	
Organizacional	Estrategia Digital	¿Cuál es la estrategia digital adoptada por su institución para la implementación del gobierno digital?	1	1	1	1	
	Habilidades Digitales de los servidores públicos	¿Cómo se emplea las Habilidades Digitales de los servidores públicos en su institución?	1	1	1	1	
	Cultura organizacional	¿Cómo es la cultura organizacional de su institución en cuanto a la implementación de gobierno digital?					
	Rol de los Encargados de transformación digital	¿Cuál es el rol de los encargados de la transformación digital en la implementación del gobierno digital?	1	1	1	1	
Tecnológico	Seguridad Digital	¿Cómo es la seguridad digital en la implementación del gobierno digital?	1	1	1	1	
	Datos Abiertos	¿Cómo se aplica los datos abiertos en la implementación del gobierno digital en su institución?					
	Plataformas Digitales	¿Cuénteme qué tipo de plataformas digitales se está utilizando en su institución en la implementación del gobierno digital?	1	1	1	1	
	Infraestructura Tecnológica	¿cuénteme cómo se emplea la infraestructura tecnológica que está siendo aplicada para apoyar la implementación del gobierno digital en su institución?	1	1	1	1	

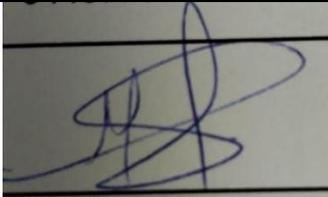
Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Guía de entrevista
Objetivo del instrumento	Recoger información sobre los factores de la implementación del gobierno digital en un hospital público de Lima, 2024
Nombres y apellidos del experto	Dr. Miguel Ángel Pérez Pérez
Documento de identidad	07636535
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Asesoría de tesis-Coordinación Escuela de Posgrado UCV
Número telefónico	
Firma	 Dr. Miguel Ángel Pérez Pérez N. DNI: 07636535
Fecha	02 de abril del 2024

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Guía de entrevista
Objetivo del instrumento	Recoger información sobre los factores de la implementación del gobierno digital en un hospital público de Lima, 2024
Nombres y apellidos del experto	Mg. Witmer Orison Villarreal Cuenca
Documento de identidad	10163425
Años de experiencia en el área	20 años
Máximo Grado Académico	Maestro
Nacionalidad	Peruano
Institución	Hospital Cayetano Heredia
Cargo	Ingeniero
Número telefónico	997883864
Firma	 Mg. Witmer Orison Villarreal Cuenca N. DNI: 10163425
Fecha	02 de mayo del 2024

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Guía de entrevista
Objetivo del instrumento	Recoger información sobre los factores de la implementación del gobierno digital en un hospital público de Lima, 2024
Nombres y apellidos del experto	Dra. María Chalco Flores
Documento de identidad	40805145
Años de experiencia en el área	16 años
Máximo Grado Académico	Doctora en Psicología
Nacionalidad	Peruana
Institución	Hospital Cayetano Heredia
Cargo	Psicóloga- Docente
Número telefónico	
Firma	 Dra. María Chalco Flores N. DNI: 40805145
Fecha	02 de mayo del 2024

Anexo 6: Codificación de transcripción de entrevista en Atlas.ti.9

The screenshot displays the Atlas.ti 9 software interface. At the top, the title bar reads "Factores de la implementación del gobierno digital - ATLAS.ti". Below it is a menu bar with options: Archivo, Inicio, Buscar & Codificar, Analizar, Importar & Exportar, Herramientas, Ayuda, Documento, Herramientas, Transcripciones, and Vista. A toolbar contains icons for various functions like "Crear cita libre", "Asignar códigos", "Codificación in vivo", "Codificación rápida", "Buscar & Codificar", "Codificación de grupo focal", "Renombrar", "Eliminar", "Desvincular", "Invertir dirección de vínculo", "Relación", "Comentario", "Nube de palabras", "Lista de palabras", "Buscar en documento", "Editar", and "Print".

The main workspace is divided into three sections:

- Explorador del proyecto (Left):** Shows a tree view of the project structure, including "Factores de la implementación", "Documentos (1)", "Códigos (27)", "Memos (0)", "Redes (6)", "Grupos de documentos", "Grupos de códigos (1)", "Grupos de memos (0)", "Grupos de redes (0)", and "Transcripciones de multi".
- Text Area (Center):** Displays a transcribed interview with the following content:

PARTICIPANTE 1

1. ¿cuénteme como es el proceso de asignación del presupuesto institucional?
 cada año para el año posterior se evalúa y se planifica los proyectos, objetivos, metas con cada área correspondiente y ahí también se incluye digitalización de servicios y la mejora tecnológica, con ello se desarrolla el POI, esto asegura que todas las necesidades sean cubiertas.

2. ¿Cuál es el proceso de Asignación de presupuesto para encargados del área de implementación del gobierno digital?
 Existe un comité encargado y un líder digital nombrado con una resolución, ellos son los encargados de identificar las necesidades tecnológicas y de digitalización incluyendo la evaluación de la infraestructura actual, la identificación de brechas tecnológicas y la planificación de proyectos futuros como la implementación de sistemas de gestión digital de pacientes, mejoras en la seguridad informática y la adopción de plataformas de telesalud. Luego continúa el POI, luego la aprobación del Minsa y posteriormente por el Congreso como parte de la Ley Anual de Presupuesto del Sector Público hasta llegar a nuestra entidad.

3. ¿Cómo es el acceso presupuestal en su institución?
 Con los fondos asignados cada área ejecuta sus proyectos y actividades conforme a lo planificado. En el caso de la digitalización, esto puede incluir la adquisición de equipos, software, y servicios tecnológicos, así como la capacitación del personal. Al cierre del año fiscal, se realiza una evaluación del uso del presupuesto y del impacto de los proyectos implementados. Este proceso ayuda a identificar áreas de mejora y a ajustar estrategias para el próximo ciclo presupuestal. En la página web del HNCH, se Publica informes y documentos relevantes sobre la gestión financiera del hospital.

4. ¿de qué manera la implementación del gobierno digital permite el cierre de brechas en la sociedad civil?
- Coding Sidebar (Right):** Shows a list of codes applied to the text. The codes are organized into groups:
 - Group 1 (1:299 ca...): Desarrollo Tecnológico Local, Infraestructura Tecnológica, and options to create reds 4, 5, and 6.
 - Group 2 (1:300 Existe un comité...): Desarrollo Tecnológico Local, Estrategia Digital, Gestión, Infraestructura Tecnológica, Plataformas Digitales, Seguridad Digital, Telesalud, and options to create reds 4, 5, and 6.
 - Group 3 (1:57 Con los fondos...): Asignación de presupuesto ins..., Asignación de presupuesto pa..., Capacitación, Desarrollo Tecnológico Local, Gestión, Infraestructura Tecnológica, and options to create reds 4, 5, and 6.

Anexo 7: Base de Datos en Atlas.ti.9

Factoros de la implementación del gobierno digital - ATLAS.ti

Administrar códigos

Nombre	Enraizamiento	Densidad	Grupos
Acceso presupuestal		39	3
Asignación de presupuesto ins...		27	1
Asignación de presupuesto pa...		27	1
Capacitación		29	2
Cierre de Brechas Digitales		34	3 [Red Factores de la implementación del gobierno]
Coertura		10	3
Cultura organizacional		18	0
Datos Abiertos		35	3
Desarrollo Tecnológico Local		57	13 [Red Factores de la implementación del gobierno]
Estrategia Digital		106	17 [Red Factores de la implementación del gobierno]
Experiencias internacionales.		8	13 [Red Factores de la implementación del gobierno]
Gestión		69	1 [Red Factores de la implementación del gobierno]
Habilidades Digitales de los se...		34	4 [Red Factores de la implementación del gobierno]
Implementar		41	4
Infraestructura Tecnológica		52	13 [Red Factores de la implementación del gobierno]

Comentario:

Factoros de la implementación del gobierno digital - ATLAS.ti

Administrar grupos

Nombre	Tamaño	Creado por	Creado	Modificado por	Modificado
Red Factores de la implementación del gobierno digital	10	Mobile46	15/06/2024 01:42	Mobile46	15/06/2024 01:42

Códigos en grupo:

- Cierre de Brechas Digitales
- Desarrollo Tecnológico Local
- Estrategia Digital
- Experiencias internacionales.
- Gestión
- Habilidades Digitales de los servidores públicos
- Infraestructura Tecnológica

Códigos no en grupo:

- Acceso presupuestal
- Asignación de presupuesto institucional
- Asignación de presupuesto para encargados del área
- Capacitación
- Coertura
- Cultura organizacional
- Datos Abiertos

Comentario:

Factores de la implementación del gobierno digital - ATLAS.ti

Administrador de redes

Archivo Inicio Buscar & Codificar Analizar Importar & Exportar Herramientas Ayuda Redes Buscar & Filtrar Vista

Crear grupo
 Crear grupo inteligente
 Duplicar
 Renombrar red
 Eliminar
 Editar comentario
 Abrir administrador de grupos
 Abrir red
 Exportar a Excel

Nuevo Administrar Explorar Analizar

Explorador del proyecto Administrador de documentos D 1: ENTREVISTA DEL 1 AL 15 Administrador de códigos Administrador de redes

Buscar

- Factores de la implementación
 - Documentos (1)
 - Códigos (27)
 - Memos (0)
 - Redes (6)
 - Grupos de documentos
 - Grupos de códigos (1)
 - Grupos de memos (0)
 - Grupos de redes (0)
 - Transcripciones de multi

Selecciona ítem para ver su comentario

No hay grupos de redes
 Cargar redes para así agruparlas
 Conoce más sobre grupos

Buscar redes

Nombre	Grado	Grupos	Creado por	Modificado por	Creado
Crear red 4	15		Mobile46	Mobile46	15/06/2024
Crear red 5	18		Mobile46	Mobile46	15/06/2024
Crear red 6	18		Mobile46	Mobile46	15/06/2024
Red Factores de la	11		Mobile46	Mobile46	15/06/2024
Red Factores de la	11		Mobile46	Mobile46	15/06/2024
redes 2	15		Mobile46	Mobile46	14/06/2024

Comentario:

Selecciona ítem para ver su comentario

Anexo 8: Cuadro de coeficientes de co-ocurrencia

Factores de la implementación del gobierno digital - ATLAS.ti

Tabla de co-ocurrencias

Mostrar tabla, Mostrar diagrama Sankey, Actualizar, Color, Mostrar conteo, Usar el operador Y, Filas => Columnas, Ajustar las columnas de forma automática, Detalles, Congelar la primera columna, Especificar tamaño de la columna: 100.0, Exportar a Excel, Exportar

Explorador del proyecto

Factores de la implementación

- Documentos (1)
- Códigos (27)
- Memos (0)
- Redes (6)
- Grupos de documentos (1)
- Grupos de códigos (1)
- Grupos de memos (0)
- Grupos de redes (0)
- Transcripciones de multi

Nombre	Acceso p...	Asignaci...	Asignaci...	Capacita...	Cierre de...	Cobertura	Cultura org
Capacitaci...	29	4 (0.08)	7 (0.15)		10 (0.19)		2 (0.04)
Cierre de B...	34	6 (0.09)		10 (0.19)		9 (0.26)	3 (0.06)
Cobertura	10	1 (0.02)			9 (0.26)		
Cultura or...	18			2 (0.04)	3 (0.06)		
Datos Abie...	35	8 (0.12)					
Desarrollo...	57	1 (0.01)	5 (0.07)	8 (0.11)	20 (0.30)	14 (0.18)	3 (0.05)
Estrategia...	108	14 (0.11)	6 (0.05)	6 (0.05)	10 (0.08)	34 (0.31)	10 (0.09)
Experienci...	8						
Gestión	69	4 (0.04)	8 (0.10)	9 (0.11)	7 (0.08)	18 (0.21)	9 (0.13)
Habilidad...	36	6 (0.09)			10 (0.18)	34 (0.94)	9 (0.24)
Implement...	41	11 (0.16)	4 (0.07)	4 (0.07)	4 (0.06)	10 (0.15)	7 (0.16)
Infraestruc...	52	1 (0.01)	4 (0.06)	7 (0.10)	20 (0.33)	12 (0.16)	3 (0.05)
iniciativas	11	1 (0.02)			1 (0.03)	9 (0.25)	9 (0.75)

Nota: No se seleccionaron celdas o borde. Clicar en una celda de la tabla, un nodo, o en el borde del diagrama para ver las citas correspondientes.

Diagrama Sankey: Cultura organizacional, Innovación, Soluciones, Usuarios, Rol de los Encargados de...

Anexo 9 : Tabla de coherencia de problemas, objetivos y conclusiones

Problema General	Problemas específicos	Objetivo General	Objetivos específicos	Categoría	Subcategoría	Códigos asociados	Coefficientes de coocurrencia	Correspondencia con objetivos
¿Cuáles son los factores de la implementación del gobierno digital en un hospital público de Lima, 2024?	¿De qué manera los recursos económicos es un factor de la implementación del gobierno digital en un hospital público de Lima, 2024?	Analizar cuáles son los factores de la implementación del gobierno digital en un hospital público de Lima ,2024	Evaluar los recursos económicos es un factor de la implementación del gobierno digital en un hospital público de Lima, 2024	Factores de la implementación del gobierno digital	Recursos económicos	Gestión	0.45	Cumple
	¿De qué manera la participación de la Sociedad Civil es un factor de la implementación del gobierno digital en un hospital público de Lima, 2024?		. Identificar la participación de la Sociedad Civil es un factor de la implementación del gobierno digital en un hospital público de Lima, 2024		Participación de la Sociedad Civil	Desarrollo tecnológico local	0.91.	Cumple
						cierre de brechas digitales	0.94	Cumple
						experiencias internacionales	0.67.	Cumple
						participación en eventos en la comunidad internacional	0.67.	Cumple
							Organizacional	estrategia digital
	¿De qué manera lo organizacional es un factor de la implementación del gobierno digital en un hospital público de Lima, 2024?		Evaluar lo organizacional es un factor de la implementación del gobierno digital en un hospital público de Lima, 2024					
	¿De qué manera lo tecnológico es un factor de la implementación del gobierno digital en un hospital público de Lima, 2024?		Develar lo tecnológico es un factor de la implementación del gobierno digital en un hospital público de Lima, 2024.		desarrollo Tecnológico	plataformas digitales	0.98	Cumple
						infraestructura tecnológica	0.91.	Cumple